

# Thỏa thuận Cấp Phép cho Người dùng

Vui lòng đọc kỹ các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Cấp phép cho Người dùng (“*Thỏa thuận*”) này trước khi bạn sử dụng Giải pháp (theo định nghĩa dưới đây). Đây là một hợp đồng ràng buộc pháp lý với Avast Software s.r.o. (công ty được thành lập theo luật của Cộng hòa Séc) liên quan đến các Giải pháp mang thương hiệu “AVAST”, AVG Netherlands BV (công ty được thành lập theo luật của Hà Lan) liên quan đến các Giải pháp mang thương hiệu “AVG”, hoặc Privax Limited (công ty được thành lập theo luật của Vương quốc Anh và Xứ Wales) liên quan đến các Giải pháp mang thương hiệu “HIDE MY ASS!” hoặc “HMA!” (Avast Software s.r.o., AVG Netherlands BV và Privax Limited, được gọi riêng là “*Nhà cung cấp*” ở các vị trí xuất hiện tương ứng). Bằng việc phê chuẩn trên phương tiện điện tử, cài đặt Giải pháp hoặc sử dụng Giải pháp, bạn chấp nhận tất cả các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này thay mặt cho chính bạn và bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào mà bạn đại diện hoặc người có Thiết bị mà bạn mua Giải pháp từ Nhà cung cấp cho thiết bị của người đó (gọi chung là “*bạn*”). Nếu bạn không đồng ý với điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, bạn không được tiếp tục quá trình cài đặt và hãy xóa hoặc hủy tất cả bản sao của Giải pháp mà bạn sở hữu.

Thỏa thuận này liên quan đến việc bạn sử dụng một số phần mềm hoặc dịch vụ nhất định (bao gồm bất kỳ bản nâng cấp hoặc cập nhật nào thêm vào) của Nhà cung cấp (gọi chung là “*Giải pháp*”) và bất kỳ Tài liệu nào liên quan. Trong Thỏa thuận này, “*Tài liệu*” nghĩa là mọi hướng dẫn sử dụng cho người dùng và hướng dẫn mà Nhà cung cấp đưa ra cùng với Giải pháp; và “*Các điều kiện Áp dụng*” nghĩa chung là Thời gian Đăng ký cùng với các loại Thiết bị, Số lượng Thiết bị được Cấp phép, những hạn chế khác được mô tả theo Mục 2, Tài liệu hoặc chứng từ giao dịch mà theo đó bạn đã mua Giải pháp này. Thỏa thuận này thế chỗ và thay thế bất kỳ thỏa thuận nào khác mà bạn đã tham gia trước đây liên quan đến phiên bản trước của Giải pháp.

Nhà cung cấp có thể sửa đổi Thỏa thuận này vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi thông báo cho bạn theo đúng Thỏa thuận này, và việc bạn tiếp tục sử dụng, hoặc quyết định không đòi hoàn tiền cho, bất kỳ Giải pháp nào tại bất kỳ thời điểm nào ít nhất là 30 ngày kể từ ngày thông báo, sẽ được coi như bạn đã chấp thuận những sửa đổi của Thỏa thuận này. Nhà cung cấp có thể yêu cầu bạn chấp nhận Thỏa thuận đã sửa đổi để tiếp tục sử dụng các Giải pháp mà bạn đã mua trước đó. Nếu bạn từ chối chấp nhận sửa đổi của Thỏa thuận này, Nhà cung cấp có thể chấm dứt việc bạn sử dụng các Giải pháp chịu ảnh hưởng, trong đó bạn có thể nhận được khoản Phí hoàn lại cho các Giải pháp (được chia theo tỷ lệ cho phần chưa hết hạn hoặc phần chưa dùng đến của Thời gian Đăng ký) bằng cách làm theo hướng dẫn tại [https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt\\_0440](https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt_0440) (trong đó Nhà cung cấp là Avast Software s.r.o) hoặc <https://support.avg.com/SupportArticleView?l=en&urlName=What-is-AVG-refund-policy> (trong đó Nhà cung cấp là AVG Netherlands BV) hoặc <http://www.hidemyass.com/legal/refunds> (trong đó Nhà cung cấp là Privax Limited).

# 1. Giấy phép

Nhà cung cấp cấp cho bạn một giấy phép không độc quyền để sử dụng Giải pháp và Tài liệu trong thời gian đã thỏa thuận được nêu trong các Điều kiện Áp dụng, bao gồm bất kỳ thời gian kéo dài hoặc gia hạn nào (“*Thời gian Đăng ký*”), miễn là bạn đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này.

## 2. Sử dụng Giải pháp được cấp phép

2.1. Bạn có thể cài đặt và sử dụng Giải pháp, hoặc để hỗ trợ, trên tối đa số lượng đã thỏa thuận (“*Số lượng Thiết bị được Cấp phép*”) về điện thoại di động, điện thoại thông minh, máy tính bảng, thiết bị mạng di động, các Thiết bị Di động khác (gọi chung là “*Thiết bị Di động*”), máy tính cá nhân, các thiết bị kết nối Internet khác hoặc các thiết bị khác tương thích với Giải pháp (bao gồm cả Thiết bị Di động, gọi chung là một “*Thiết bị*”) được nêu riêng trong các Điều kiện Áp dụng:

2.1.1. Trong trường hợp Giải pháp mà Nhà cung cấp chỉ định để sử dụng trong doanh nghiệp, thương mại hoặc kinh doanh (gọi chung là “*Giải pháp dành cho Doanh nghiệp*”), bởi bạn hoặc công ty liên kết của bạn (các tổ chức kiểm soát bạn, do bạn kiểm soát hoặc dưới sự kiểm soát chung cùng với bạn) cho mục đích kinh doanh nội bộ. Trong bất kỳ trường hợp nào mà công ty liên kết của bạn sử dụng Giải pháp dành cho Doanh nghiệp như vậy, bạn phải chịu trách nhiệm về việc tuân thủ Thỏa thuận này của công ty liên kết, và nếu công ty liên kết vi phạm thì sẽ được coi là bạn vi phạm. Mọi nghĩa vụ của Nhà cung cấp theo Thỏa thuận này sẽ được thực hiện đối với riêng bạn mà không phải là các công ty liên kết của bạn có sử dụng Giải pháp dành cho Doanh nghiệp theo Thỏa thuận này.

2.1.2. Trong trường hợp tất cả các Giải pháp khác (gọi chung là “*Giải pháp dành cho Người tiêu dùng*”) được bạn hoặc thành viên của gia đình bạn sử dụng vì các mục đích cá nhân, phi thương mại.

2.2. Bạn cũng có thể sử dụng một bản sao dự phòng của Giải pháp này.

2.3. Nếu Giải pháp được cấu hình để sử dụng mạng, bạn có thể cài đặt và sử dụng Giải pháp trên một hoặc nhiều máy chủ tập tin để sử dụng trên một mạng nội bộ duy nhất cho duy nhất một (mà không phải cả hai) mục đích sau:

2.3.1. Cài đặt vĩnh viễn Giải pháp trên ổ cứng hoặc thiết bị lưu trữ khác cho tối đa Số lượng Thiết bị được Cấp phép, hoặc

2.3.2. Sử dụng Giải pháp trên mạng nội bộ như vậy, nếu số lượng các Thiết bị khác nhau có sử dụng Giải pháp không vượt quá Số lượng Thiết bị được Cấp phép.

2.4. VIỆC BẠN SỬ DỤNG GIẢI PHÁP NÀY KHÔNG ĐÚNG THEO NỘI DUNG ĐƯỢC ỦY QUYỀN RÕ RÀNG THEO MỤC NÀY HOẶC BẤT KỲ VIỆC BÁN LẠI HOẶC PHÂN PHỐI THÊM GIẢI PHÁP NÀY SẼ LÀ VI PHẠM NGHIÊM TRỌNG THỎA THUẬN NÀY VÀ CÓ THỂ VI PHẠM CÁC ĐIỀU LUẬT BẢN QUYỀN HIỆN HÀNH.

### 3. Nâng cấp và cập nhật

Nhà cung cấp, đôi khi trong Thời gian Đăng ký và, không cần bạn cho phép hoặc đồng ý riêng, có thể triển khai cập nhật hoặc thay thế bất kỳ Giải pháp nào và việc triển khai có thể khiến bạn không sử dụng được Giải pháp hoặc Thiết bị hiện hành (hoặc một số chức năng của Thiết bị) cho đến khi đã cài đặt đầy đủ hoặc kích hoạt cập nhật đó. Cập nhật sẽ được coi là một phần của Giải pháp cho tất cả các mục đích theo Thỏa thuận này. Cập nhật có thể bao gồm cả những bổ sung và loại bỏ bất kỳ tính năng hoặc chức năng đặc biệt nào được cung cấp bởi một Giải pháp hoặc có thể thay thế hoàn toàn chức năng đó và Nhà cung cấp sẽ xác định nội dung, tính năng cũng như chức năng của Giải pháp được cập nhật đó tùy theo quyết định của mình. Nhà cung cấp hoặc Thiết bị của bạn không bắt buộc phải cung cấp cho bạn tùy chọn để từ chối hoặc trì hoãn cập nhật, nhưng trong mọi trường hợp bạn có thể cần phải tải về và cho phép cài đặt tất cả các cập nhật có sẵn để có được lợi ích tối đa từ Giải pháp đó. Nhà cung cấp có thể ngừng cung cấp hỗ trợ cho một Giải pháp cho đến khi bạn chấp nhận và cài đặt tất cả các cập nhật. Nhà cung cấp, theo quyết định riêng của mình, sẽ quyết định thời gian và liệu các cập nhật có phù hợp hay không và không có nghĩa vụ phải cung cấp mọi cập nhật sẵn dùng cho bạn. Nhà cung cấp có thể tùy ý ngừng cung cấp cập nhật cho bất kỳ phiên bản nào của Giải pháp không phải là phiên bản mới nhất, hoặc cập nhật hỗ trợ sử dụng Giải pháp liên quan đến bất kỳ phiên bản nào của hệ điều hành, các chương trình email, chương trình trình duyệt và phần mềm khác mà Giải pháp được thiết kế để hoạt động.

### 4. Quyền sở hữu

4.1. Giải pháp và Tài liệu là tài sản trí tuệ của Nhà cung cấp và được bảo vệ bởi luật bản quyền hiện hành, các điều khoản thỏa thuận quốc tế và các luật hiện hành khác của quốc gia mà tại đó Giải pháp này đang được sử dụng. Cơ cấu, tổ chức và mã của Giải pháp là bí mật thương mại và thông tin bí mật có giá trị của Nhà cung cấp. Trong phạm vi bạn cung cấp bất kỳ nhận xét hoặc đề xuất nào về Giải pháp cho Nhà cung cấp, bạn cấp cho Nhà cung cấp quyền và giấy phép được giữ lại và sử dụng bất kỳ nhận xét hoặc đề xuất nào như vậy về các sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại hoặc tương lai của chúng tôi, mà không phải bồi thường thêm cho bạn và không cần có sự phê duyệt về việc giữ lại hoặc sử dụng như vậy.

4.2. Ngoại trừ như đã nêu trong Thỏa thuận này, việc bạn sở hữu, cài đặt và sử dụng Giải pháp không cấp cho bạn bất kỳ quyền hay tư cách nào đối với bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào trong Giải pháp hoặc Tài liệu này. Tất cả quyền đối với Giải pháp hoặc Tài liệu, bao gồm tất cả bản quyền, bằng sáng chế, quyền bí mật thương mại, nhãn hiệu liên quan và các quyền sở hữu trí tuệ khác, đều được bảo lưu bởi Nhà cung cấp.

## 5. Hạn chế

5.1. Bạn không được sao chép hoặc sử dụng Giải pháp hoặc Tài liệu này trừ khi được nêu trong Mục 2 của Thỏa thuận này. Bạn sẽ không, và không được cho phép bất kỳ bên thứ ba nào được: (i) sử dụng bất kỳ số giấy phép, tổ hợp tên người dùng/mật khẩu nào hoặc mã hay số cấp phép khác do Nhà cung cấp cung cấp liên quan đến bất kỳ Giải pháp nào trên nhiều hơn số lượng Thiết bị được quy định bởi các Điều kiện Áp dụng, (ii) tiết lộ bất kỳ số giấy phép, tổ hợp tên người dùng/mật khẩu nào hoặc mã hay số cấp phép khác cho bất kỳ bên nào khác không phải là Nhà cung cấp hoặc người đại diện được chỉ định của Nhà cung cấp, (iii) trừ khi được cho phép rõ ràng theo luật, (A) thiết kế đối chiếu, tháo rời, biên soạn, dịch, tái tạo, chuyển đổi hoặc trích xuất bất kỳ Giải pháp nào hoặc bất kỳ phần nào của Giải pháp (bao gồm không giới hạn bất kỳ chữ ký phần mềm độc hại nào có liên quan và lịch trình phát hiện phần mềm độc hại), hoặc (B) thay đổi, điều chỉnh hoặc sửa đổi bất kỳ Giải pháp nào (bao gồm không giới hạn bất kỳ chữ ký phần mềm độc hại nào liên quan và lịch trình phát hiện phần mềm độc hại), (iv) xuất bản, bán lại, phân phối, phổ biến, truyền tải, giao tiếp, chuyển nhượng, cầm cố, thuê, chia sẻ hoặc cấp giấy phép bổ sung bất kỳ Giải pháp nào; (v) trừ khi được cấp phép rõ ràng theo Thỏa thuận này hoặc các Điều kiện Áp dụng, sử dụng bất kỳ Giải pháp nào để quản lý các cơ sở của bên thứ ba hoặc cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào quyền truy cập vào hoặc sử dụng bất kỳ Giải pháp nào về văn phòng dịch vụ, chia sẻ thời gian, nhà cung cấp dịch vụ ứng dụng hoặc dịch vụ đăng ký, hoặc cơ sở tương tự khác, (vi) sử dụng bất kỳ Giải pháp nào để cung cấp hoặc xây dựng một sản phẩm hoặc dịch vụ cạnh tranh với Giải pháp; (vii) sử dụng bất kỳ Giải pháp nào theo cách thức vi phạm chính sách sử dụng có thể chấp nhận đã được công bố của Nhà cung cấp; (viii) sử dụng hoặc cố gắng sử dụng bất kỳ Giải pháp nào để tải lên, lưu trữ hoặc truyền bất kỳ dữ liệu, thông tin hoặc tài liệu nào: xâm phạm tài sản sở hữu trí tuệ hoặc các quyền khác của bên thứ ba; chứa bất kỳ tài liệu nào trái pháp luật, nguy hại, đe dọa, lạm dụng, nói xấu hoặc tài liệu dạng ngăn cấm thuộc bất cứ loại nào; hoặc bằng bất kỳ cách nào, gây thiệt hại, vô hiệu hóa hoặc làm giảm hoạt động của Giải pháp; (ix) đạt được hoặc cố gắng đạt được quyền truy cập trái phép vào bất kỳ Giải pháp nào hoặc vào các mạng kết nối với Giải pháp, hoặc vào nội dung được lưu trữ hoặc được phân phối thông qua Giải pháp, bằng mọi cách, kể cả bằng cách xâm nhập, giả mạo hoặc tìm cách phá vỡ hoặc vượt qua bất kỳ tường lửa hoặc các biện pháp công nghệ khác hoặc các biện pháp bảo mật hoặc an ninh khác; (x) thử nghiệm hoặc đánh giá, hoặc tiết lộ hoặc xuất bản các kết quả thử nghiệm hoặc đánh giá các kết quả, đối với bất kỳ Giải pháp nào mà không được sự đồng ý trước bằng văn bản của Nhà cung cấp; hoặc (xi) đánh bại hoặc phá hoại, cố gắng đánh bại hoặc phá hoại, hoặc ủy quyền hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào trong việc đánh bại hoặc phá vỡ quyền điều khiển trong việc cài đặt hoặc sử dụng bản sao của bất kỳ Giải pháp nào.

5.2. Một số Giải pháp nhất định cấp cho bạn hoặc một người dùng khác quyền quản trị, trong số những thứ khác, có thể cho phép quản trị viên giám sát các Thiết bị và/hoặc tình trạng của các Giải pháp được triển khai trên các Thiết bị khác, bao gồm, ví dụ, tình trạng đăng ký, thông báo và thông điệp của Giải pháp. Bạn tuyên bố và bảo đảm rằng bạn sẽ thực hiện đặc quyền quản trị chỉ đối với các Thiết bị và Giải pháp mà bạn được ủy quyền và không cho bất kỳ mục đích nào khác. Bạn cũng tuyên bố và bảo đảm rằng bạn có quyền chấp nhận Thỏa thuận này và cài đặt Giải pháp trên các Thiết bị thay mặt cho chủ sở hữu và người sử dụng Thiết bị được quản lý đó, và theo đây chấp nhận Thỏa thuận này thay mặt họ.

5.3. Một số Giải pháp nhất định có thể cho phép bạn đăng tải hoặc chia sẻ công khai với nội dung khác mà bạn đã tạo ra hoặc thu được từ các nguồn khác ("*Nội dung của Người dùng*"). Bạn giữ lại bất kỳ và tất cả các quyền sở hữu trí tuệ mà bạn đã nắm giữ theo luật áp dụng trong Nội dung của Người dùng mà bạn đăng tải hoặc chia sẻ thông qua Giải pháp, thuộc quyền lợi, giấy phép và các điều khoản khác của Thỏa thuận này, bao gồm các quyền cơ bản của những người khác trong Nội dung của Người dùng bất kỳ mà bạn có thể sử dụng hoặc sửa đổi. Bạn trao cho Nhà cung cấp quyền không độc quyền, không hạn chế, vô điều kiện, không giới hạn, trên toàn thế giới, không thể thu hồi, vĩnh viễn, và miễn đặc quyền và giấy phép sử dụng, sao chép, ghi lại, phân phát, tái sản xuất, tiết lộ, bán, bán lại, cấp giấy phép bổ sung (thông qua nhiều cấp độ), sửa đổi, trưng bày, trình diễn công khai, truyền tải, xuất bản, phát sóng, dịch thuật, tạo ra sản phẩm phái sinh, hoặc theo cách khác, khai thác bằng bất kỳ hình thức nào, tất cả hoặc bất kỳ phần nào của Nội dung của Người dùng mà bạn đăng tải hoặc chia sẻ thông qua một Giải pháp (và sản phẩm phái sinh đó), chỉ cho mục đích cung cấp các Giải pháp cho bạn theo Thỏa thuận này. Mỗi khi bạn đăng tải hoặc chia sẻ bất kỳ Nội dung của Người dùng nào, bạn tuyên bố và đảm bảo rằng ít nhất bạn đủ tuổi trưởng thành tại tiểu bang mà bạn cư trú và là phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp hoặc có được sự chấp thuận phù hợp từ phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp, của bất kỳ trẻ vị thành niên nào được mô tả hoặc đóng góp bất kỳ Nội dung của Người dùng nào mà bạn đăng tải hoặc chia sẻ, và rằng, đối với Nội dung của Người dùng đó: (i) bạn là tác giả và chủ sở hữu duy nhất của tài sản trí tuệ và các quyền khác đối với Nội dung của Người dùng này hoặc bạn có quyền hợp pháp để đăng tải hoặc chia sẻ Nội dung của Người dùng và cấp cho Nhà cung cấp quyền được sử dụng Nội dung của Người dùng như được mô tả trong mục này, tất cả mà không cần bất kỳ nghĩa vụ nào từ Nhà cung cấp để có được sự đồng ý của bất kỳ bên thứ ba nào và không tạo ra bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm nào cho Nhà cung cấp; (ii) Nội dung của Người dùng là chính xác; (iii) Nội dung của Người dùng được Nhà cung cấp sử dụng và khai thác hợp pháp như được cho phép trong Thỏa thuận này, không vi phạm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào hoặc quyền khác của bất kỳ bên thứ ba nào; và (iv) Nội dung của Người dùng sẽ không vi phạm Thỏa thuận này hoặc gây thương tích hay tổn hại cho bất kỳ ai.

## **6. Bảo hành giới hạn tuyên bố và loại trừ trách nhiệm**

6.1. Theo phần còn lại của Mục 6 này, Nhà cung cấp bảo đảm với bạn rằng Giải pháp sẽ thực hiện, hoặc sẽ được thực hiện về căn bản theo Tài liệu trong thời hạn ba mươi (30) ngày sau ngày nhận Giải pháp ban đầu của bạn. Để thực hiện yêu cầu bảo hành, bạn phải làm theo các hướng dẫn được cung cấp bởi nguồn mà bạn mua Giải pháp từ đó. Nếu Giải pháp không thực hiện về căn bản theo Tài liệu, trách nhiệm toàn bộ và riêng biệt của Nhà cung cấp, nhà phân phối và các đại lý, cũng như phương pháp khắc phục duy nhất và riêng biệt của bạn sẽ được giới hạn, tùy theo lựa chọn của Nhà cung cấp, hoặc: (i) thay thế Giải pháp; hoặc (ii) trả lại Giải pháp để được hoàn phí và số tiền bạn đã trả cho Giải pháp ("*Phí*"). Bảo hành này chỉ áp dụng cho Giải pháp như được giao ban đầu, và không áp dụng cho cập nhật hoặc khiếm khuyết gây ra do việc kết hợp, vận hành hoặc sử dụng Giải pháp với phần mềm, phần cứng hoặc các vật liệu khác không được cung cấp bởi Nhà cung cấp, hoặc bởi Thiết bị, phần mềm, hoặc vật liệu khác không phù hợp với yêu cầu của Nhà cung cấp như đã nêu trong Tài liệu.

6.2. NHÀ CUNG CẤP, NHÀ PHÂN PHỐI VÀ ĐẠI LÝ CỦA NHÀ CUNG CẤP KHÔNG BẢO HÀNH HIỆU SUẤT HOẶC KẾT QUẢ BẠN CÓ THỂ THU ĐƯỢC BẰNG CÁCH SỬ DỤNG BẤT KỲ GIẢI PHÁP HOẶC TÀI LIỆU NÀO. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC TRONG MỤC NÀY NÊU CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC DUY NHẤT VÀ RIÊNG BIỆT KHI NHÀ CUNG CẤP HOẶC NHÀ PHÂN PHỐI HOẶC ĐẠI LÝ CỦA NHÀ CUNG CẤP VI PHẠM BẢO HÀNH. NGOẠI TRỪ BẢO HÀNH GIỚI HẠN NÊU TRÊN, GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN CƠ SỞ “NGUYÊN TRẠNG” VÀ NHÀ CUNG CẤP, NHÀ PHÂN PHỐI VÀ ĐẠI LÝ CỦA NHÀ CUNG CẤP KHÔNG THỰC HIỆN BẤT KỲ BẢO HÀNH HOẶC ĐIỀU KIỆN NÀO RÕ RÀNG HOẶC NGỤ Ý VÀ, TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC PHÁP LUẬT CHO PHÉP, TỪ CHỐI BẤT KỲ VÀ TẤT CẢ CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ BẢO HÀNH ĐƯỢC NGỤ Ý THEO QUY CHẾ, ĐIỀU LUẬT CHUNG, ÁN LỆ HOẶC CÁC LÝ THUYẾT LUẬT KHÁC, BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN BẢO HÀNH HOẶC CÁC ĐIỀU KIỆN NGỤ Ý KHÔNG VI PHẠM QUYỀN, KHẢ NĂNG TIÊU THỤ, CHẤT LƯỢNG PHÙ HỢP HAY SỰ PHÙ HỢP CỦA BÊN THỨ BA VÌ BẤT CỨ MỤC ĐÍCH CỤ THỂ NÀO. NHÀ CUNG CẤP KHÔNG BẢO ĐẢM RẰNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC GIẢI PHÁP SẼ KHÔNG BỊ GIÁN ĐOẠN HOẶC KHÔNG CÓ LỖI, RẰNG CÁC GIẢI PHÁP SẼ HOẠT ĐỘNG ĐÚNG TRÊN BẤT KỲ THIẾT BỊ CHO TRƯỚC NÀO HOẶC VỚI BẤT CỨ CẤU HÌNH CỤ THỂ NÀO CỦA PHẦN CỨNG VÀ/HOẶC PHẦN MỀM, HOẶC GIẢI PHÁP SẼ BẢO VỆ ĐẦY ĐỦ TÍNH TOÀN VẬN CỦA DỮ LIỆU, THÔNG TIN HOẶC NỘI DUNG ĐƯỢC CHỌN, LƯU HOẶC TRUYỀN QUA INTERNET.

6.3. KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO BẤT KỂ ĐIỀU KHOẢN NÀO KHÁC CỦA THỎA THUẬN NÀY, MỌI GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP CHO BẠN MIỄN PHÍ (BAO GỒM CÁC GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP DƯỚI DẠNG "MIỄN PHÍ", "DÙNG THỬ" HOẶC "BETA") ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN CƠ SỞ "NGUYÊN TRẠNG", "VỚI TẤT CẢ CÁC LỖI" VÀ "NHƯ CÓ SẴN", MÀ KHÔNG CÓ BẤT KỲ BẢO HÀNH THUỘC BẤT KỲ LOẠI NÀO VÀ KHÔNG CÓ HỖ TRỢ HAY CÁC DỊCH VỤ KHÁC CỦA NHÀ CUNG CẤP.

6.4. Nhà cung cấp từ chối mọi trách nhiệm đối với Giải pháp, bao gồm bất kỳ mất mát hoặc trách nhiệm nào phát sinh từ dữ liệu bị mất hoặc bị ảnh hưởng do Giải pháp gây ra. Nhà cung cấp không đảm bảo rằng dữ liệu của bạn sẽ được lưu trữ một cách an toàn hoặc bảo mật. Giải pháp có thể thay đổi Thiết bị của bạn, điều này có thể ảnh hưởng xấu đến chức năng của Thiết bị, chẳng hạn như xóa các tập tin hệ thống hoặc các tập tin ứng dụng được xác định (đúng hoặc sai) bởi Giải pháp là đã bị nhiễm. Bạn thừa nhận và đồng ý với những thay đổi đối với Thiết bị của bạn có thể xảy ra do kết quả của việc sử dụng Giải pháp. Giải pháp không chịu được sai hỏng và như vậy không được thiết kế để sử dụng trong các môi trường nguy hiểm đòi hỏi hiệu năng dự phòng để đảm bảo an toàn.

6.5. ĐỐI VỚI PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT PHÁP CHO PHÉP, TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO, NHÀ CUNG CẤP HOẶC BẤT KỲ CÔNG TY NÀO KIỂM SOÁT, ĐƯỢC KIỂM SOÁT HOẶC DƯỚI SỰ KIỂM SOÁT CHUNG CÙNG VỚI NHÀ CUNG CẤP (GỌI CHUNG LÀ “NHÓM NHÀ CUNG CẤP”) HOẶC CÁC ĐẠI LÝ LIÊN KẾT CỦA HỌ, NGƯỜI CẤP PHÉP, ĐẠI DIỆN, NHÀ CUNG CẤP, NHÀ PHÂN PHỐI, NGƯỜI BÁN LẠI, NHÀ MẠNG KHÔNG DÂY MÀ GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP QUA ĐÓ, HOẶC CÁC ĐỐI TÁC KINH DOANH KHÁC SẼ KHÔNG CÓ TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẠN HOẶC BẤT KỲ BÊN THỨ BA NÀO VỀ MỌI THIẾT HẠI GIÁN TIẾP, DO HẬU QUẢ, NGẪU NHIÊN,

NGHIÊM TRỌNG HAY ĐẶC BIỆT THỂ NÀO, MÀ KHÔNG LIÊN QUAN ĐẾN NHỮNG NGUYÊN NHÂN HOẶC LÝ THUYẾT TRÁCH NHIỆM, HOẶC BẤT CỨ TỒN HẠI NÀO (TRỰC TIẾP HOẶC GIÁN TIẾP) PHÁT SINH ĐỐI VỚI VIỆC MẤT CÔNG VIỆC KINH DOANH, LỢI NHUẬN HOẶC DOANH THU, MẤT QUYỀN RIÊNG TƯ, MẤT QUYỀN SỬ DỤNG BẤT KỲ THIẾT BỊ HOẶC GIẢI PHÁP NÀO (BAO GỒM NHỮNG KHÔNG GIỚI HẠN GIẢI PHÁP ĐÓ), CHI PHÍ MUA SẴM, THAY THỂ HOẶC HÀNG HÓA VÀ DỊCH VỤ THAY THỂ, GIÁN ĐOẠN KINH DOANH, MẤT THÔNG TIN DOANH NGHIỆP HOẶC THUA LỖ VỀ TÀI CHÍNH KHÁC PHÁT SINH NẴM NGOÀI THỎA THUẬN NÀY HOẶC GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP DƯỚI ĐÂY, NGAY CẢ KHI NHÀ CUNG CẤP ĐÃ ĐƯỢC KHUYẾN CÁO VỀ KHẢ NĂNG GẶP PHẢI NHỮNG THIẾT HẠI ĐÓ. KHÔNG THÀNH VIÊN NÀO CỦA NHÓM NHÀ CUNG CẤP SẼ PHẢI CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO BẤT CỨ TRUY CẬP TRÁI PHÉP NÀO, HOẶC BẤT CỨ VIỆC THAM NHŨNG, TẨY XÓA, TRỘM CẮP, PHÁ HOẠI, SỬA ĐỔI, VÔ Ý TIẾT LỘ HOẶC MẤT DỮ LIỆU, THÔNG TIN HOẶC NỘI DUNG ĐƯỢC TRUYỀN, NHẬN HOẶC LƯU BỒI HOẶC LIÊN QUAN ĐẾN GIẢI PHÁP BẤT KỂ NGUYÊN NHÂN LÀ GÌ. TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT PHÁP CHO PHÉP, TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO, TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ CUNG CẤP, TRÁCH NHIỆM CỦA BẤT KỲ THÀNH VIÊN NÀO THUỘC NHÓM NHÀ CUNG CẤP, TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ PHÂN PHỐI HOẶC ĐẠI LÝ CỦA NHÀ CUNG CẤP ĐỐI VỚI BẤT KỲ THIẾT HẠI NÀO SẼ KHÔNG VƯỢT QUÁ NĂM ĐÔ LA MỸ (US\$5,00) HOẶC SỐ TIỀN PHÍ MÀ BẠN TRẢ CHO GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN ĐĂNG KÝ HIỆN HÀNH.

6.6. NHỮNG NGOẠI LỆ VÀ HẠN CHẾ VỀ TRÁCH NHIỆM NÊU TRÊN CỦA NHÀ CUNG CẤP, THÀNH VIÊN CỦA NHÓM NHÀ CUNG CẤP, NHÀ PHÂN PHỐI VÀ ĐẠI LÝ CỦA NHÀ CUNG CẤP KHÔNG GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM TIỀM NĂNG ĐỐI VỚI VIỆC TỬ VONG, TỒN THƯƠNG CÁ NHÂN HOẶC GIAN LẬN VƯỢT NGOÀI PHẠM VI ĐƯỢC LUẬT PHÁP CHO PHÉP.

## **7. Quyền riêng tư; xử lý thông tin cá nhân**

7.1. Bạn thừa nhận và đồng ý rằng Giải pháp có thể tự động trao đổi thông tin với công nghệ dựa trên đám mây của Nhà cung cấp để hoạt động và để làm cho các Giải pháp, cũng như các sản phẩm và dịch vụ khác của Nhà cung cấp trở nên hiệu quả hơn. Bạn có thể rút lại sự đồng ý của mình đối với việc trao đổi thông tin này bằng cách gỡ cài đặt Giải pháp.

7.2. Nhà cung cấp xử lý một số thông tin và dữ liệu nhất định (có thể bao gồm cả thông tin định danh cá nhân và/hoặc dữ liệu cá nhân) có liên quan đến: (i) người dùng Giải pháp và/hoặc bất kỳ Thiết bị nào sử dụng Giải pháp; (ii) Giải pháp và/hoặc bất kỳ Thiết bị nào sử dụng Giải pháp; theo chính sách về quyền riêng tư của Nhà cung cấp tại [www.avast.com](http://www.avast.com) (nếu Nhà cung cấp là Avast Software s.r.o), [www.avg.com](http://www.avg.com) (nếu Nhà cung cấp là AVG Netherlands BV) hoặc [www.hidemyass.com](http://www.hidemyass.com) (nếu Nhà cung cấp là Privax Limited).

## 8. Chấm dứt

Thỏa thuận này sẽ chấm dứt ngay lập tức khi bạn vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào trong tài liệu này (bao gồm bất kỳ vi phạm nghĩa vụ nào của bạn trong Mục 2, 5 hoặc 9 sẽ dẫn đến tịch thu bất kỳ quyền nào mà bạn có thể có để nhận được bản cập nhật cho Giải pháp hoặc hoàn lại Phí). Nhà cung cấp bảo lưu quyền đối với mọi biện pháp khắc phục khác có sẵn theo luật trong trường hợp bạn vi phạm Thỏa thuận này và ảnh hưởng xấu Nhà cung cấp, nhà phân phối hoặc đại lý của Nhà cung cấp. Những hạn chế về trách nhiệm và từ chối bảo hành và trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong tài liệu này sẽ vẫn còn khi Thỏa thuận này chấm dứt. Không điều khoản nào trong Thỏa thuận này được coi là bỏ qua trừ khi việc bỏ qua đó được ghi vào văn bản và có chữ ký của Nhà cung cấp. Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này được coi là không hợp lệ hoặc không thể thực thi, phần còn lại của Thỏa thuận này vẫn giữ nguyên hiệu lực và tác dụng.

## 9. Các quyền do chính phủ Hoa Kỳ hạn chế

Tất cả Giải pháp đủ điều kiện là "mặt hàng thương mại" theo định nghĩa của thuật ngữ này tại 48 C.F.R. 2.101, bao gồm "phần mềm máy tính thương mại" và "tài liệu phần mềm máy tính thương mại" theo thuật ngữ được sử dụng trong 48 C.F.R. 12.212. Theo 48 C.F.R. 12.212 và 48 C.F.R. 227.7202-1 đến 227.7202-4, tất cả người dùng cuối của Chính phủ Hoa Kỳ mua Giải pháp và Tài liệu liên quan đó chỉ có những quyền được quy định trong tài liệu này áp dụng cho khách hàng phi chính phủ. Việc sử dụng Giải pháp và Tài liệu liên quan đó thể hiện tổ chức chính phủ này đồng ý rằng phần mềm máy tính và tài liệu phần mềm máy tính này mang tính thương mại và được coi như chấp nhận các quyền và hạn chế trong tài liệu này.

## 10. Kiểm soát xuất khẩu

Bạn phải tuân thủ tất cả các điều luật quốc tế và Hoa Kỳ về quản lý xuất khẩu và tái xuất Giải pháp, bao gồm cả Quy định Quản lý Xuất khẩu của Hoa Kỳ, cũng như những giới hạn đối với người dùng cuối, sử dụng cuối cùng và điểm đến do Hoa Kỳ và các chính phủ khác ban hành. Không làm tổn hại đến tính tổng quát nêu trên: (i) bạn tuyên bố rằng bạn không phải là thành viên của bất kỳ danh sách cá nhân bị từ chối nào, danh sách chưa được xác minh, danh sách tổ chức, danh sách công dân được chỉ định đặc biệt, danh sách bị chặn hay bất kỳ danh sách nào khác được công bố bởi Chính phủ Hoa Kỳ, và (ii) bạn sẽ không sử dụng, xuất khẩu hoặc tái xuất Giải pháp cho các lãnh thổ, điểm đến, công ty hoặc cá nhân vi phạm các lệnh cấm vận hay trừng phạt thương mại của Hoa Kỳ và Châu Âu. Bạn sẽ bồi thường, bảo vệ và đảm bảo cho Nhà cung cấp vô hại khỏi bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, kiện cáo hoặc thủ tục tố tụng nào và tất cả các thiệt hại, trách nhiệm, chi phí phát sinh do bạn không tuân thủ Mục 10 này.



# 11. Thỏa thuận phân xử ràng buộc và khước từ hành động nhóm

11.1. Mục 11 này áp dụng cho bất kỳ Tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan tới một Giải pháp hoặc Thỏa thuận này và liên quan đến bạn và bất kỳ công ty Thành viên nào của Nhà cung cấp. “*Tranh chấp*”, đối với các mục đích của Mục 11 này, nghĩa là bất kỳ tranh chấp, hành động, hay tranh cãi khác bất kể nguyên nhân cụ thể của (các) hành động được xác nhận (ví dụ: bao gồm, trong số bất kỳ nguyên nhân tiềm ẩn nào khác của hành động hoặc cơ sở pháp lý, tuyên bố vi phạm hợp đồng, gian lận và vi phạm quy chế hoặc quy định).

11.2. Trong trường hợp Tranh chấp, bạn phải thông báo về Tranh chấp cho Nhà cung cấp dưới dạng tuyên bố bằng văn bản về tên, địa chỉ và thông tin liên hệ của bên đưa ra Tranh chấp, các sự kiện làm phát sinh Tranh chấp và các yếu tố giảm nhẹ được yêu cầu. Bạn phải gửi Thông báo về Tranh chấp bằng email cho Nhà cung cấp tại địa chỉ [legal@avast.com](mailto:legal@avast.com) (nêu Chủ Đề: Mục 11 Thông báo về Tranh chấp Theo EULA).

11.3. MỌI THỦ TỤC TỐ TỤNG ĐỀ GIẢI QUYẾT HOẶC KHỞI KIẾN BẤT KỲ TRANH CHẤP NÀO TRONG BẤT KỲ DIỄN ĐÀN NÀO SẼ ĐƯỢC TIẾN HÀNH HOÀN TOÀN TRÊN CƠ SỞ CÁ NHÂN. BẠN SẼ KHÔNG TÌM CÁCH ĐỂ BẤT KỲ TRANH CHẤP NÀO ĐƯỢC BIẾT TỚI NHƯ MỘT HÀNH ĐỘNG NHÓM, HÀNH ĐỘNG NÓI CHUNG CỦA LUẬT SƯ RIÊNG HOẶC TRONG BẤT KỲ VỤ TỐ TỤNG NÀO KHÁC MÀ MỘT TRONG HAI BÊN HÀNH ĐỘNG HOẶC ĐỀ XUẤT ĐỂ HOẠT ĐỘNG TRONG KHẢ NĂNG ĐẠI DIỆN. KHÔNG KẾT HỢP PHÂN XỬ HOẶC TỐ TỤNG VỚI NHAU MÀ KHÔNG CÓ SỰ ĐỒNG Ý TRƯỚC BẰNG VĂN BẢN CỦA TẤT CẢ CÁC BÊN THAM GIA TẤT CẢ CÁC THỦ TỤC TỐ TỤNG HOẶC PHÂN XỬ HOẶC BỊ ẢNH HƯỞNG.

11.4. Nếu bạn và Nhà cung cấp không giải quyết bất kỳ Tranh chấp nào thông qua đàm phán không chính thức, bất kỳ nỗ lực nào khác để giải quyết Tranh chấp sẽ được tiến hành riêng bởi trọng tài ràng buộc chi phối bởi Đạo luật Trọng tài Liên bang Hoa Kỳ (“*FAA*”), 9 U.S.C. § 1 và các đạo luật tiếp theo. Ngoại trừ quyền được cung cấp dưới đây, bạn đang từ bỏ quyền khởi kiện (hoặc tham gia vào các vụ kiện như là một bên hoặc thành viên nhóm) tất cả Tranh chấp tại tòa án trước thẩm phán hoặc bồi thẩm đoàn. Thay vào đó, mọi Tranh chấp sẽ được giải quyết trước một trọng tài trung lập, mà quyết định của người đó sẽ là quyết định cuối cùng trừ quyền giới hạn để xem xét pháp lý theo FAA. Bất kỳ tòa án nào có thẩm quyền đối với các bên đều có thể thực thi quyết định của trọng tài.

11.5. Yêu cầu phân xử của Mục 11 tuân theo các ngoại lệ sau:

11.5.1. Bạn có thể khiếu kiện bất kỳ Tranh chấp nào ở tòa án khiếu nại tiểu dân sự, tại hạt hay khu vực chính trị tương tự khác mà bạn cư trú, nếu Tranh chấp đáp ứng được mọi yêu cầu được điều trần tại tòa án khiếu nại tiểu dân sự. Nếu bạn bắt đầu một khiếu nại tại tòa án khiếu nại tiểu dân sự, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm cho mọi chi phí của tòa án.

11.5.2. Mọi Tranh chấp liên quan tới bất kỳ hành động biên thủ bị cáo buộc đối với tài sản trí tuệ của bạn hoặc của Nhà cung cấp sẽ được giải quyết tại tòa án.

11.5.3. Nếu bạn sống ở Liên minh Châu Âu và bạn đã mua Giải pháp từ một công ty trong Nhóm Nhà cung cấp có trụ sở tại Liên minh Châu Âu, bạn có thể có quyền giải quyết Tranh chấp của mình thông qua một nền tảng internet dành cho việc giải quyết tranh chấp trực tuyến do Ủy ban Châu Âu thiết lập ("*Nền tảng ODR*"). Nền tảng ODR nhằm tạo thuận lợi cho việc giải quyết ngoài tòa án các tranh chấp có liên quan đến việc mua bán hàng hoá và dịch vụ trực tuyến giữa người tiêu dùng và thương nhân có trụ sở tại Liên minh Châu Âu. Vui lòng sử dụng liên kết này để tìm Nền tảng ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. Mọi hành động phân xử sẽ được Hiệp hội Phân xử Hoa kỳ quản lý ("*AAA*") theo "Quy tắc Phân xử dành cho Người tiêu dùng" của AAA có hiệu lực từ ngày 1 tháng 9 năm 2014, gồm "Chi phí Phân xử" (Gồm Phí Quản lý AAA) có hiệu lực vào ngày 1 tháng 9 năm 2014 (gọi chung là, "*Thủ tục dành cho Người tiêu dùng*") và sẽ tuân theo quy định sau:

11.6.1. Thủ tục dành cho Người tiêu dùng được cung cấp với một mức phí nhất định, phân bổ đặc biệt một số chi phí cho người tiêu dùng (bạn) và những người khác đối với doanh nghiệp (Nhà cung cấp). Nếu khiếu nại của bạn là từ 75.000 Đô la Mỹ trở xuống, Nhà cung cấp sẽ thanh toán mọi chi phí được chỉ định đó, gồm cả những chi phí được phân bổ cho người tiêu dùng. Nhà cung cấp không đồng ý chịu bất kỳ chi phí nào khác. Nếu khiếu nại của bạn trên 75.000 Đô la Mỹ, Thủ tục dành cho Người tiêu dùng sẽ chi phối khoản thanh toán.

11.6.2. Ngoại trừ như dưới đây, Thủ tục dành cho Người tiêu dùng của AAA sẽ được áp dụng cho mọi Tranh chấp giữa các bên. Tuy nhiên, tuân theo Quy tắc Phân xử dành cho Người tiêu dùng R-1(e), một bên có thể nộp đơn Quy tắc Phân xử dành cho Người tiêu dùng phù hợp cho một trọng tài để có được quyết định cuối cùng. Thỏa thuận này chi phối trong phạm vi có mâu thuẫn với Thủ tục dành cho Người tiêu dùng. Bạn sẽ bắt đầu phân xử chỉ trong hạt hay phân khu chính trị tương tự khác mà bạn cư trú. Các thủ tục phân xử sẽ được tiến hành qua cuộc gọi hội nghị. Tuy nhiên, nếu như các thủ tục được tiến hành dựa theo Thủ tục dành cho Người tiêu dùng AAA, (các) trọng tài sẽ có quyền được yêu cầu một cuộc điều trần trực tiếp dựa trên yêu cầu của một bên.

11.6.3. Bạn và Nhà cung cấp đều đồng ý rằng việc sử dụng AAA để thực hiện phân xử sẽ không được tích hợp vào thỏa thuận của các bên để phân xử Tranh chấp. Nếu AAA sẽ không hoặc không thể thực hiện phân xử, bạn và Nhà cung cấp sẽ đàm phán với thiện chí để đồng ý với trọng tài duy nhất, người sẽ giải quyết Tranh chấp theo đúng như Thủ tục dành cho Người tiêu dùng. Nếu các bên không thể đồng ý với trọng tài, tòa án có đủ thẩm quyền có thể bổ nhiệm một trọng tài, người sẽ làm theo Thủ tục dành cho Người tiêu dùng của AAA.

11.6.4. Nếu một hoặc nhiều phần của Mục 11 này cho thấy là bất hợp pháp, không hợp lệ hoặc không thể thi hành với toàn bộ hoặc một số phần của Tranh chấp, thì, và chỉ trong trường hợp đó, các phần đó sẽ được tách rời và Tranh chấp sẽ được giải quyết tuân theo toàn bộ phần còn lại của Mục 11 và toàn bộ các quy định khác của Thỏa thuận này. Nếu việc tách rời đó dẫn tới toàn bộ hoặc một số phần của Tranh chấp được đưa ra trước tòa án luật pháp thì khu vực pháp quyền độc quyền cho thủ tục tòa án như vậy phải là tòa án đặt tại hạt Santa Clara, California. Đối với mục

đích của bất kỳ thủ tục tòa án nào như vậy, bạn đồng ý với, và sẽ thừa nhận với, thẩm quyền cá nhân của các tòa án California đối với bạn và tiếp tục từ bỏ phản đối dựa trên nơi xử án không đúng hoặc diễn đàn không thuận lợi và tìm kiếm chuyển giao cho một địa hạt hoặc khu vực pháp quyền khác.

11.7. Không phụ thuộc vào các khoản trên, nếu bạn mua một Giải pháp để sử dụng cho mục đích khác với mục đích sử dụng cá nhân hoặc hộ gia đình, các thủ tục phân xử, gồm việc thanh toán các chi phí, sẽ được quản lý theo Thủ tục Phân xử Thương mại của AAA ("*Thủ tục Thương mại*"). Thủ tục Thương mại được áp dụng phù hợp với mọi Tranh chấp giữa các bên và bạn sẽ không biện hộ khác trong bất kỳ thủ tục tố tụng nào. Tuy nhiên, Thỏa thuận này chỉ phớt trong phạm vi các mâu thuẫn với Thủ tục Thương mại.

## 12. Luật điều chỉnh

Luật của Tiểu bang California, ngoại trừ các quy định xung đột luật pháp, điều chỉnh Thỏa thuận này và việc bạn sử dụng Giải pháp và Tài liệu này. Việc áp dụng Công ước Liên hiệp Quốc về Hợp đồng Mua bán Hàng hóa Quốc tế được loại trừ rõ ràng.

## 13. Tổng quan

13.1. Thỏa thuận Đầy đủ. Thỏa thuận này là toàn bộ thỏa thuận giữa bạn và Nhà cung cấp lên quan đến việc bạn sử dụng Giải pháp và Tài liệu này. Thỏa thuận này thay thế cho tất cả thông tin truyền thông, đề xuất, báo cáo, bảo hành và tuyên bố bằng miệng hoặc bằng văn bản trước đó hoặc tại cùng thời điểm liên quan đến việc bạn sử dụng Giải pháp hoặc Tài liệu. Không phụ thuộc vào quy định ở trên, không có gì trong Thỏa thuận này sẽ làm giảm bớt những quyền lợi bạn có thể có theo luật bảo vệ người tiêu dùng hiện tại hoặc các điều luật khác hiện hành trong phạm vi quyền hạn của bạn có thể không bị khước từ theo hợp đồng. Thỏa thuận này, các Điều kiện Áp dụng và Tài liệu, trong phạm vi tối đa áp dụng được, sẽ được hiểu là nhất quán với nhau, nhưng trong trường hợp có xung đột sẽ kiểm soát theo thứ tự sau: (i) các Điều kiện Áp dụng; (ii) Thỏa thuận này; và (iii) Tài liệu.

13.2. Thông Báo. Nhà cung cấp có thể gửi bất kỳ thông báo nào cho bạn vào bất cứ lúc nào thông qua thư điện tử, cửa sổ bật lên, hộp thoại hoặc các phương tiện khác, mặc dù trong một số trường hợp, bạn có thể không nhận được thông báo, trừ khi và cho đến khi bạn khởi chạy Giải pháp. Bất kỳ thông báo nào như vậy sẽ được coi như đã gửi vào ngày đầu tiên Nhà cung cấp ban hành thông qua Giải pháp, bất kể bạn thực sự nhận được khi nào.

13.3. Lựa chọn Luật pháp. Việc xây dựng, hiệu lực và hiệu quả của Thỏa thuận này và tất cả các nghĩa vụ ngoài hợp đồng phát sinh từ hoặc liên quan đến Thỏa thuận này sẽ được quản lý theo các luật của Tiểu bang California, Hoa Kỳ ngoại trừ các nguyên tắc xung đột với luật pháp.

13.4. Diễn giải. Các đề mục trong Thỏa thuận này không ảnh hưởng đến việc diễn giải của Thỏa thuận. Việc sử dụng bất kỳ giống nào bao gồm tất cả giống. Số ít bao gồm số nhiều và ngược lại. Khi một từ hoặc cụm từ được định nghĩa, các dạng ngữ pháp khác của chúng có ý nghĩa tương ứng.

13.5. Tính tách rời. Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này được coi là bất hợp pháp, không hợp lệ hoặc không thể thực thi theo pháp luật và các quy định hiện hành, tất cả các quy định khác của Thỏa thuận này vẫn giữ nguyên hiệu lực và tác dụng.

13.6. Tính bất khả thi. Nhà cung cấp sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý về bất kỳ trục trặc hoặc chậm trễ nào trong việc thực hiện, do toàn bộ hoặc một phần, đối với các sự cố tiện ích (bao gồm cả mất điện), hỏng internet, hỏng các dịch vụ viễn thông hoặc công nghệ thông tin, hỏng các thiết bị viễn thông hoặc công nghệ thông tin, đình công hoặc gây rối lao động khác (bao gồm nhưng không giới hạn cuộc đình công hoặc gây rối lao động khác phát sinh liên quan đến các công ty Thành viên của Nhà cung cấp hoặc đại lý, bên cấp phép, đại diện, nhà cung cấp, nhà phân phối, nhà bán lẻ và đối tác kinh doanh khác của Nhà cung cấp), chiến tranh hay khủng bố, tấn công từ chối dịch vụ hoặc các cuộc tấn công hoặc vi phạm công nghệ thông tin khác ảnh hưởng đến Nhà cung cấp, bất kỳ thành viên nào của Nhóm Nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp của họ, lũ lụt, phá hoại, hỏa hoạn, thiên tai khác hoặc Sự kiện Bất khả kháng hoặc bất kỳ nguyên nhân nào vượt ngoài sự kiểm soát hợp lý của Nhà cung cấp.

13.7. Khước từ. Một trong hai bên không đảm bảo được việc thực hiện nghiêm ngặt bất kỳ điều khoản, điều kiện và quy định nào của Thỏa thuận này sẽ không được hiểu là khước từ hoặc từ bỏ việc tuân thủ Thỏa thuận về sau này và các điều khoản, điều kiện và quy định của Thỏa thuận này sẽ giữ nguyên hiệu lực và tác dụng. Việc khước từ bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào của Thỏa thuận này dù từ phía bên nào cũng sẽ không có hiệu lực đối với bất kỳ mục đích nào trừ khi khước từ đó là bằng văn bản và có chữ ký của bên đó. Việc một trong hai bên khước từ do bên còn lại vi phạm bất kỳ quy định nào của Thỏa thuận này sẽ không được hiểu là khước từ tiếp theo đối với vi phạm đó hoặc là khước từ các vi phạm khác của cùng một hoặc các quy định khác của Thỏa thuận này.

13.8. Chuyển nhượng. Bạn không có quyền chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Nhà cung cấp. Nhà cung cấp có thể chuyển nhượng Thỏa thuận này vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của mình mà không cần bất kỳ sự chấp thuận trước nào bằng văn bản của bạn.

13.9. Xây dựng. Thỏa thuận này sẽ không được điều chỉnh bởi Công ước Liên hiệp Quốc về Hợp đồng Mua bán Hàng hóa Quốc tế, việc áp dụng được loại trừ rõ ràng. Trong trường hợp phát sinh sự thiếu rõ ràng hoặc câu hỏi về mục đích hoặc diễn giải, trong bất kỳ thủ tục pháp lý nào, các điều khoản của Thỏa thuận này được hiểu là đã được soạn thảo chung bởi các bên, và không có giả định hoặc nghĩa vụ chứng minh sẽ tán thành hoặc phản đối bất kỳ bên nào bởi ưu điểm về quyền tác giả của bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này.

13.10. Không có Đối tượng hưởng lợi Của Bên Thứ ba. Thỏa thuận này chỉ dành cho lợi ích của bạn và Nhà cung cấp cùng các công ty Thành viên khác của Nhà cung cấp và các đại lý tương ứng, bên cấp phép, đại diện, nhà cung cấp, nhà phân phối, nhà bán lẻ và các đối tác kinh doanh khác. Không một ai không phải là bên tham gia vào Thỏa thuận này có thể dẫn đến hành động tranh tụng theo Thỏa thuận này với tư cách là đối tượng hưởng lợi của bên thứ ba của Thỏa thuận này.

13.11. Ngôn ngữ. Thỏa thuận này ban đầu được lập bằng Tiếng Anh. Mặc dù Nhà cung cấp có thể cung cấp một hoặc nhiều bản dịch của Thỏa thuận này để thuận tiện cho bạn, phiên bản tiếng Anh sẽ là phiên bản chi phối của Thỏa thuận này trong trường hợp có bất kỳ xung đột hay khác biệt nào.

13.12. Kết nối Internet. Một số Giải pháp có thể yêu cầu kết nối Internet hoạt động và ổn định để làm việc. Do đó, trách nhiệm của bạn là phải đảm bảo rằng bạn luôn có kết nối Internet đang hoạt động và ổn định.

13.13. Tên sản phẩm. Nhà cung cấp bảo lưu quyền thay đổi tên của Giải pháp của mình tùy ý theo thời gian.

13.14. Thông tin Liên hệ. Bạn có thể liên hệ với Nhà cung cấp tại:

13.14.1. Đối với CloudCare hoặc Managed Workplace, theo những hướng dẫn đăng tại [www.avg.com/support](http://www.avg.com/support); và

13.14.2. Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về Thỏa thuận này hoặc muốn yêu cầu bất kỳ thông tin nào từ Nhà cung cấp, vui lòng gửi thư đến Avast Software s.r.o., Piktova 1737/1a, Prague 4, Postal Code 140 00, Czech Republic, email: [support@avast.com](mailto:support@avast.com), điện thoại: +420 274 005 777 hoặc truy cập trang hỗ trợ của chúng tôi tại [www.avast.com/support](http://www.avast.com/support).

## 14. Điều khoản Đặc biệt

Các điều khoản đặc biệt sau đây áp dụng cho một số Giải pháp nhất định. Nếu các điều khoản đặc biệt này xung đột với phần còn lại của Thỏa thuận, các điều khoản đặc biệt sẽ chi phối đối với Giải pháp hiện hành.

### 14.1. Phần mềm, Dịch vụ và Sản phẩm Khác của Bên Thứ ba

Một số Giải pháp cho bạn cơ hội mua được phần mềm, dịch vụ và các sản phẩm khác do bên thứ ba cung cấp. Bạn thừa nhận rằng bên thứ ba áp dụng tự chịu trách nhiệm cho các dịch vụ của họ và Nhà cung cấp không đại diện hoặc thực hiện bất kỳ bảo đảm nào liên quan đến những dịch vụ đó và không chịu trách nhiệm đối với họ, và nếu bạn mua hoặc sử dụng bất kỳ dịch vụ nào của bên thứ ba, các dịch vụ và việc bạn sử dụng các dịch vụ đó sẽ được chi phối bởi bất kỳ thỏa thuận cấp phép, điều khoản sử dụng, chính sách bảo mật và/hoặc các điều khoản và điều kiện theo yêu cầu của bên thứ ba.

## 14.2. Dọn dẹp Trình duyệt

Khi bạn cài đặt và sử dụng phần mở rộng Dọn dẹp Trình duyệt (“BCU”), bạn ủy quyền cho BCU được thay đổi cài đặt trình duyệt hiện tại của mình thành cài đặt trình duyệt mới.

## 14.3. Ứng dụng Di động

Mục 14.3 này áp dụng cho các Giải pháp được thiết kế để sử dụng trên các Thiết bị Di động.

14.3.1. Đối với các Giải pháp được tải về từ Google Play (<http://play.google.com>), giấy phép được cấp theo Thỏa thuận này sẽ thay cho mọi quyền sử dụng Giải pháp được cấp, theo cách khác, bởi các điều khoản mặc định cho các ứng dụng được tải về từ Google Play Store.

14.3.2. Đối với các Giải pháp được tải về từ Apple App Store, các điều khoản sau sẽ áp dụng:

(a) Các giấy phép được cấp bởi Thỏa thuận này được giới hạn cho giấy phép không chuyển nhượng được để sử dụng Giải pháp trên bất kỳ iPhone, iPod Touch hoặc thiết bị nào khác của Apple mà bạn sở hữu hoặc kiểm soát và khi được cho phép bởi các Quy tắc Sử dụng được quy định trong Điều khoản Dịch vụ của Apple App Stores, được cung cấp trực tuyến tại <http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> hoặc thông qua các trang như vậy và các phương tiện khác do Apple cung cấp cho bạn.

(b) Thỏa thuận này do các bên đơn phương ký kết và không phải với Apple. Nhà cung cấp, không phải Apple, tự chịu trách nhiệm đối với Giải pháp và nội dung đó.

(c) Apple không có bất cứ nghĩa vụ gì trong việc cung cấp bất kỳ dịch vụ bảo trì và hỗ trợ nào đối với Giải pháp.

(d) Nếu Giải pháp không phù hợp với bất kỳ bảo hành nào có thể áp dụng, bạn có thể thông báo cho Apple và Apple sẽ hoàn tiền theo giá mua Giải pháp đó cho bạn. Trong phạm vi tối đa được luật hiện hành cho phép, Apple sẽ không có nghĩa vụ bảo hành nào khác liên quan đến Giải pháp, và rằng, giữa bạn, Nhà cung cấp và Apple, bất kỳ khiếu nại, tổn thất, trách nhiệm, thiệt hại, hoặc chi phí nào khác có thể quy cho bất kỳ việc không phù hợp với bất kỳ bảo hành nào sẽ là trách nhiệm của riêng Nhà cung cấp.

(e) Nhà cung cấp, không phải Apple, chịu trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại của bạn hoặc bất kỳ bên thứ ba liên quan đến Giải pháp hoặc việc bạn sở hữu và/hoặc sử dụng Giải pháp đó, bao gồm, nhưng không giới hạn: (i) khiếu nại về trách nhiệm sản phẩm; (ii) bất kỳ khiếu nại nào rằng Giải pháp không phù hợp với bất kỳ yêu cầu pháp lý hoặc quy định hiện hành; và (iii) các khiếu nại phát sinh theo luật bảo vệ người tiêu dùng hoặc luật tương tự.

(f) Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào của bên thứ ba rằng Giải pháp hoặc việc sở hữu và sử dụng Giải pháp của bạn vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bên thứ ba, Nhà cung cấp, không phải Apple, sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm cho việc điều tra, bảo vệ, giải quyết và hủy bỏ bất kỳ khiếu nại vi phạm quyền sở hữu trí tuệ nào như vậy.

(g) Bạn phải tuân thủ mọi điều khoản hiện hành của bên thứ ba khi sử dụng Giải pháp. Ví dụ, đối với Giải pháp VOIP, bạn không được vi phạm thỏa thuận dịch vụ dữ liệu không dây khi sử dụng Giải pháp.

(h) Apple và các công ty con của Apple là những người hưởng lợi bên thứ ba của Thỏa thuận này và khi bạn chấp nhận các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, Apple sẽ có quyền (và sẽ được coi là đã chấp nhận quyền) thi hành Thỏa thuận này đối với bạn với tư cách là người thụ hưởng của bên thứ ba.

14.3.3. Đối với các Giải pháp được tải về từ Amazon Appstore, Amazon có thể chỉ định các điều khoản sử dụng cho khách hàng nhất định đối với Amazon Appstore dưới dạng "*Điều khoản EULA Mặc định*". Các Điều khoản EULA Mặc định đó sẽ áp dụng cho việc sử dụng các Giải pháp mà bạn đã mua thông qua Amazon Appstore. Các Điều khoản EULA Mặc định sẽ nêu rõ, trong số những điều khác, rằng Nhà cung cấp là bên cấp phép của Giải pháp và Amazon không phải là một bên thuộc Thỏa thuận này. Nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa EULA Mặc định và Thỏa thuận này, thì trong phạm vi mâu thuẫn đó, các Điều khoản EULA Mặc định sẽ kiểm soát. Amazon không phải chịu bất kỳ trách nhiệm hay trách nhiệm pháp lý nào liên quan tới việc Nhà cung cấp hoặc bạn tuân thủ hay không tuân thủ các Điều khoản EULA Mặc định.

#### 14.4. WiFi Finder

WiFi Finder cho phép người dùng hỗ trợ người dùng khác có được quyền truy cập internet thông qua việc chia sẻ dữ liệu về mạng WiFi. Nếu bạn chọn chia sẻ dữ liệu về mạng WiFi của mình với người dùng khác, bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm đảm bảo rằng bạn không vi phạm bất kỳ quyền nào của bên thứ ba liên quan đến các mạng WiFi như vậy. Bằng bất kỳ cách nào, Nhà cung cấp không chịu trách nhiệm về việc tuân thủ của bạn với các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với việc sử dụng bất kỳ mạng nào có dữ liệu mà bạn chia sẻ.

14.5. CloudCare và Managed Workplace. Mục 14.5 này được áp dụng trong phạm vi các Điều kiện Áp dụng cho phép bạn sử dụng CloudCare hoặc Managed Workplace trong việc cung cấp Dịch vụ MSP cho bên thứ ba.

##### 14.5.1. Như được sử dụng trong Mục 14.5 này

(a) "*Dịch vụ dành cho Doanh nghiệp của AVG*" có nghĩa là Dịch vụ Quay thông tin Trợ giúp và/hoặc Dịch vụ Quản lý và Theo dõi Thiết bị Từ xa phù hợp với từng trường hợp.

(b) "*Khách hàng*" nghĩa là bên thứ ba mà bạn cung cấp hoặc mong muốn cung cấp Dịch vụ MSP cho họ.

(c) "*Dịch vụ Quay thông tin Trợ giúp*" có nghĩa là các dịch vụ trợ giúp mà Nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp bên thứ ba cung cấp cho bạn để phục vụ lợi ích của một hoặc nhiều Khách hàng, trong mỗi trường hợp như mô tả trong Tài liệu vì Nhà cung cấp có thể sửa đổi tương tự vào bất kỳ lúc nào.

(d) “*Dịch vụ MSP*” có nghĩa là dịch vụ được quản lý mà bạn cung cấp cho Khách hàng của mình sử dụng Giải pháp (bao gồm cả Dịch vụ dành cho Doanh nghiệp của AVG hiện hành).

(e) “*Dịch vụ Quản lý và Theo dõi Thiết bị Từ xa*” có nghĩa là các dịch vụ quản lý và giám sát Thiết bị từ xa mà Nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp bên thứ ba cung cấp cho bạn để phục vụ lợi ích của một hoặc nhiều Khách hàng, trong mỗi trường hợp như mô tả trong Tài liệu vì Nhà cung cấp có thể sửa đổi tương tự vào bất kỳ lúc nào.

(f) “*Thỏa thuận Dịch vụ*” nghĩa là thỏa thuận giữa bạn và Khách hàng, trong số những thứ khác, mô tả rõ ràng dịch vụ mà bạn đồng ý cung cấp cho Khách hàng.

14.5.2. Theo các quy định của Thỏa thuận này, Nhà cung cấp cấp cho bạn một giấy phép có giới hạn, không độc quyền, không thể chuyển nhượng trong suốt Thời gian Đăng ký (không có quyền cấp giấy phép bổ sung) để sử dụng các Giải pháp liên quan (bao gồm cả Dịch vụ dành cho Doanh nghiệp của AVG hiện hành) để cung cấp Dịch vụ MSP cho Khách hàng của bạn.

14.5.3. Theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, Nhà cung cấp sẽ cung cấp Giải pháp cho bạn (bao gồm Dịch vụ dành cho Doanh nghiệp của AVG hiện hành) nhằm phục vụ cho lợi ích Khách hàng của bạn.

14.5.4. Theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này, bạn sẽ:

(a) Yêu cầu rằng: (i) mỗi Khách hàng (bao gồm cả bạn, trong phạm vi áp dụng) nhận được Giải pháp sẽ thực hiện hoặc, theo cách khác, chịu ràng buộc với phiên bản hiện tại tại thời điểm đó của Thỏa thuận này, (ii) mỗi Khách hàng mà bạn đã đồng ý cung cấp Giải pháp sẽ thực hiện hoặc, theo cách khác, chịu ràng buộc chính với Thỏa thuận Dịch vụ. Không giới hạn những nội dung ở trên, bạn có thể chấp nhận EULA trên danh nghĩa của Khách hàng chỉ trong phạm vi Khách hàng đã cho phép rõ ràng bạn làm như vậy trong Thỏa thuận Dịch vụ hay không. Thỏa thuận Dịch vụ sẽ: (i) có quy định ít nhất là bảo vệ quyền lợi của Nhà cung cấp theo Thỏa thuận này; và (ii) cho phép bạn và Nhà cung cấp tái sản xuất, truyền tải, lưu trữ và xử lý dữ liệu và thông tin Khách hàng trong khi thực hiện dịch vụ một cách rõ ràng.

(b) Giữa bạn và Nhà cung cấp, mỗi bên sẽ tự chịu trách nhiệm: (i) thực hiện nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận Dịch vụ, (ii) đảm bảo rằng bạn và tất cả Khách hàng tuân thủ tất cả điều luật áp dụng liên quan đến việc giám sát của nhân viên và bên thứ ba khác và Thiết bị tương ứng của họ, (iii) thực hiện các nhiệm vụ và nghĩa vụ được giao phó cho bạn và Khách hàng theo Thỏa thuận, các Điều kiện Áp dụng và Tài liệu; và (iv) khi hết hạn hoặc kết thúc Thỏa thuận Dịch vụ hiện hành, chấm dứt điều khoản dịch vụ và loại bỏ hoặc làm cho Khách hàng loại bỏ bất kỳ Giải pháp nào từ bất kỳ Thiết bị nào đã cài đặt Giải pháp đó.

14.6. Gói Đảm bảo. Mục 14.6 này áp dụng cho các Gói Đảm bảo.



14.6.1. “*Gói Đảm bảo*” nghĩa là một dịch vụ trong đó kỹ thuật viên của Nhà cung cấp (“*Nhân viên*”), được trả một khoản phí đăng ký riêng, sẽ giúp bạn loại bỏ virus hoặc phần mềm độc hại khác nhiễm vào Thiết bị được bảo vệ của bạn trong Thời gian Đăng ký. Các Gói Đảm bảo được bán cùng với các Giải pháp chống virus nhất định của Nhà cung cấp hoặc các Giải pháp bảo mật khác (mỗi gói được gọi là “*Giải pháp Bảo mật*”) và bổ sung các bảo vệ mà Giải pháp Bảo mật cung cấp.

14.6.2. Nếu bạn yêu cầu hỗ trợ từ Nhà Cung cấp theo Gói Đảm bảo và nếu bạn cũng như Thiết bị của bạn đủ điều kiện nhận trợ giúp theo Mục 14.6.3, Nhà cung cấp sẽ sử dụng nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để giúp bạn loại bỏ virus hoặc phần mềm độc hại khác ảnh hưởng đến Thiết bị của bạn. Theo đây, bạn xác nhận, chấp nhận và đồng ý rằng nỗ lực của Nhà cung cấp có thể không đủ để loại bỏ những virus hoặc phần mềm độc hại nhất định khỏi Thiết bị của bạn và Nhà cung cấp, trong thời gian cung cấp dịch vụ, có thể thay đổi, xóa hoặc làm hỏng dữ liệu trên Thiết bị của bạn, thay đổi cài đặt Thiết bị hoặc, trong trường hợp khác, cản trở việc vận hành bình thường của Thiết bị.

14.6.3. Gói Đảm bảo bao gồm: (i) chỉ Thiết bị được bạn mua Giải pháp Bảo mật liên quan; và (ii) chỉ virus và phần mềm độc hại khác ảnh hưởng đến Thiết bị trong Thời gian Đăng ký, sau khi bạn đã tải xuống và cài đặt Giải pháp Bảo mật trên Thiết bị và trong khi Giải pháp Bảo mật đang chạy cùng với các định nghĩa về phần mềm độc hại cập nhật. Nhà cung cấp có thể chấm dứt Gói Đảm bảo mà không cần thông báo nếu nhà cung cấp xác định theo quyết định kinh doanh riêng của mình rằng bạn đã yêu cầu hoặc nhận dịch vụ theo Gói Đảm bảo cho Thiết bị không được bao gồm trong Gói Đảm bảo, đã chuyển hoặc tìm cách chuyển Gói Đảm bảo cho một người hoặc cơ quan khác, hoặc trong trường hợp khác đã vi phạm các điều khoản của Gói Đảm bảo.

14.6.4. Nhà cung cấp, trong quá trình cung cấp hỗ trợ theo Gói Đảm bảo, có thể yêu cầu truy cập từ xa vào Thiết bị của bạn và/hoặc có thể yêu cầu bạn cài đặt Phần mềm Hỗ trợ (như được định nghĩa dưới đây). Trong trường hợp đó, bạn thừa nhận và đồng ý rằng Mục 14.8 áp dụng. Nếu bạn không thể hoặc không tải xuống và cài đặt Phần mềm Trợ giúp trên Thiết bị hoặc thực hiện theo các hướng dẫn khác của Nhân viên của Nhà cung cấp, hoặc nếu Nhà cung cấp xác định Thiết bị của bạn không đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo Gói Đảm bảo, Nhà cung cấp sẽ không cung cấp dịch vụ theo Gói Đảm bảo. Nhà cung cấp có thể (nhưng không bắt buộc) giới thiệu cho bạn một dịch vụ trong đó Nhà cung cấp hoặc nhà thầu phụ của Nhà cung cấp, sẽ cung cấp trợ giúp có trả phí.

14.7. Hỗ trợ Công nghệ Cao cấp. Mục 14.7 này áp dụng cho Avast Total Care, Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp của AVG, AVG Go và các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật khác (mỗi gói được gọi là “*Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp*”) mà Nhà cung cấp bán riêng với các Giải pháp phần mềm của mình và thông qua đó Nhà cung cấp có thể giúp bạn cài đặt, cấu hình hoặc khắc phục sự cố cho một loạt các sản phẩm phần mềm và/hoặc thiết bị hoặc hệ thống, bao gồm máy tính, máy Mac, máy tính bảng, điện thoại di động hoặc bất kỳ thiết bị máy tính cá nhân nào khác, bộ định tuyến không dây, modem cáp hoặc bộ định tuyến khác, máy in, máy ảnh kỹ thuật số, tay cầm chơi game, máy nghe nhạc, TV thông minh, đầu phát DVD/Blu-Ray.

14.7.1. Nhân viên, trong quá trình cung cấp Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp, sẽ nỗ lực ở mức độ hợp lý về mặt thương mại để hỗ trợ bạn giải quyết những vấn đề bạn đang gặp phải. Tuy nhiên, do tính đa dạng và phức tạp của công nghệ hiện có trên thị trường, Nhân viên có thể sẽ không giải quyết được vấn đề của bạn. Điều này có thể bao gồm, ví dụ như, các vấn đề phát sinh do lỗi phần mềm hoặc phần cứng chưa được nhà sản xuất giải quyết hoặc các vấn đề liên quan đến cấu hình thiết bị khiến Nhân viên không thể hoặc rất khó chẩn đoán và giải quyết vấn đề một cách hợp lý. Do đó, theo đây, bạn xác nhận và đồng ý rằng các nỗ lực của Nhà cung cấp có thể không đủ để giải quyết các vấn đề mà bạn xác định hoặc những vấn đề đó sẽ không được giải quyết một cách kịp thời.

14.7.2. Nhân viên, trong quá trình cung cấp Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp, có thể yêu cầu truy cập từ xa vào Thiết bị của bạn và/hoặc có thể yêu cầu bạn cài đặt Phần mềm Hỗ trợ. Trong trường hợp đó, bạn thừa nhận và đồng ý rằng Mục 14.8 áp dụng. Nếu bạn không thể hoặc không tái xuống và cài đặt Phần mềm Trợ giúp trên Thiết bị hoặc thực hiện theo các hướng dẫn khác của Nhân viên hoặc của Nhà cung cấp, hoặc nếu Nhà cung cấp xác định rằng Thiết bị của bạn không đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo đăng ký Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp, Nhà cung cấp sẽ không cung cấp Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp.

#### 14.8. Truy cập Từ xa; Phần mềm Hỗ trợ

14.8.1. *Truy cập Từ xa.* Nhà cung cấp hoặc Nhân viên, khi cung cấp các dịch vụ theo Gói Đảm bảo, nằm trong Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp hoặc liên quan đến các dịch vụ khác, có thể cần kết nối từ xa và kiểm soát thiết bị của bạn để giải quyết các vấn đề mà bạn đang gặp phải. Liên quan đến phiên kết nối từ xa này:

(a) Nhân viên có thể cần phải chạy nhiều tập lệnh trên thiết bị của bạn, thay đổi cấu hình, cài đặt và gỡ cài đặt phần mềm, thực hiện các thay đổi khác đối với thiết bị và/hoặc cài đặt phần mềm của thiết bị đó, vì những việc này có thể là cần thiết để giải quyết các vấn đề của bạn. Bạn hiểu rằng Nhân viên có thể, nhưng không bắt buộc, cài đặt và gỡ bỏ các công cụ phần mềm độc quyền hoặc của bên thứ ba mà Nhân viên cho là cần thiết để hỗ trợ bạn giải quyết những vấn đề mà bạn đang gặp phải. Các thành phần của phần mềm như vậy được luật pháp bảo vệ, trong đó có bản quyền.

(b) Bạn thừa nhận và đồng ý rằng, bằng cách cho phép Nhân viên thiết lập một phiên kết nối từ xa, bạn cho phép Nhà cung cấp (cũng như các đối tác và nhà thầu hoạt động thay mặt cho Nhà cung cấp) được quyền truy cập đầy đủ hoặc hạn chế vào thiết bị, phần mềm và mạng của bạn (tùy thuộc vào thiết bị, phần mềm và cấu hình mạng của bạn) và cho phép Nhà cung cấp thực hiện các sửa đổi như được mô tả ở trên hoặc theo sự tư vấn của Nhân viên trong suốt quá trình cung cấp Giải pháp. Bạn thừa nhận và đồng ý rằng Nhân viên hoặc bạn - khi thực hiện theo sự chỉ dẫn của Nhân viên - có thể thay đổi, xóa hoặc sửa đổi phần mềm hoặc dữ liệu trên thiết bị, thay đổi cài đặt của thiết bị, phần mềm hoặc mạng, hoặc can thiệp vào hoạt động hợp lý của thiết bị, phần mềm hoặc mạng.

(c) Bạn thừa nhận và đồng ý rằng Nhân viên có thể có quyền truy cập vào bất kỳ thông tin nào được lưu trữ trên Thiết bị của bạn. Các Nhân viên được đào tạo để không truy cập vào thông tin vượt quá những gì cần thiết để giải quyết các vấn đề mà bạn đang yêu cầu Nhân viên hỗ trợ. Tuy

nhiên, bạn phải luôn theo dõi màn hình Thiết bị để quan sát hành động của Nhân viên trong khi người đó thực hiện Giải pháp trên Thiết bị của bạn. Bạn có thể kết thúc phiên hỗ trợ trực tuyến bất cứ lúc nào bằng cách báo với Nhân viên hoặc ngắt kết nối phiên kết nối từ xa.

#### 14.8.2. Phần mềm Hỗ trợ.

(a) Như một điều kiện để cung cấp dịch vụ theo Gói Đảm bảo, Hỗ trợ Kỹ thuật Cao cấp hoặc các dịch vụ khác, Nhà cung cấp hoặc Nhân viên có thể sẽ đề nghị bạn tải xuống và cài đặt trên Thiết bị một chương trình phần mềm ("*Phần mềm Hỗ trợ*") cho phép Nhân viên truy cập từ xa vào Thiết bị của bạn, thu thập thông tin về Thiết bị và các hoạt động của Thiết bị, chẩn đoán và sửa chữa vấn đề, cũng như thay đổi cài đặt Thiết bị. Bạn cũng có thể cần làm theo các hướng dẫn khác mà Nhà cung cấp hoặc Nhân viên đưa ra.

(b) Nếu bạn hoặc một Nhân viên cài đặt Phần mềm Trợ giúp trên một thiết bị, Phần mềm Hỗ trợ đó:

(i) Có thể yêu cầu bạn kích hoạt nó trên Thiết bị của bạn. Nếu bạn không hoàn thành quá trình kích hoạt trong khoảng thời gian mà Nhân viên yêu cầu hoặc theo yêu cầu của Phần mềm Hỗ trợ, Phần mềm Hỗ trợ có thể ngừng hoạt động cho đến khi quá trình kích hoạt hoàn tất.

(ii) Có thể giao tiếp với các máy chủ của Nhà cung cấp (hoặc của đối tác hoặc nhà thầu của Nhà cung cấp) theo định kỳ để (i) đảm bảo rằng bạn nhận được tất cả các dịch vụ và phần mềm mà bạn có đủ điều kiện nhận như một phần trong Giải pháp của bạn, (ii) cho phép bạn nhanh chóng khởi động phiên trò chuyện với Nhân viên như là một phần trong Giải pháp của bạn, hoặc (iii) cung cấp cho bạn quyền truy cập vào các công cụ tự phục vụ nhất định như một phần trong Giải pháp của bạn.

(iii) Có thể thường xuyên chạy trên Thiết bị của bạn theo mặc định và thực hiện các tác vụ nền khác nhau giúp duy trì Thiết bị hoạt động tốt. Khi chạy, phần mềm có thể thu thập các dữ liệu khác nhau liên quan đến Thiết bị của bạn, bao gồm các thông số kỹ thuật, thông tin về hệ điều hành, phần mềm đã tải xuống và/hoặc đã cài đặt, cập nhật và nâng cấp, tính khả dụng và trạng thái của phần mềm bảo mật, sao lưu và tường lửa, các thông tin nhận dạng duy nhất, các thông báo lỗi hệ thống và phần mềm, trạng thái kết nối mạng, các thiết bị ngoại vi được kết nối và những thiết bị được kết nối khác, cũng như các thông tin và dữ liệu tương tự. Thông tin này giúp Nhà cung cấp ngăn chặn nhiều sự cố thông thường mà bạn có thể đang gặp phải và cũng để nhanh chóng xác định những vấn đề mà bạn có thể cần hỗ trợ của Nhà cung cấp.