

诺顿服务条款和条件

下列条款和条件（“本条款”）构成 NortonLifeLock Inc 和/或其子公司（“诺顿卫复客”）与您之间就您在诺顿卫复客的网站（“诺顿卫复客网站”）上选择或启用以便购买的、通过诺顿服务代理商（“电话销售代理商”）或诺顿卫复客的授权转售商（“授权转售商”）购买的，名称为“诺顿服务”（有时亦称为“诺顿高级服务”）的服务（合称“有关服务”）的使用所达成的一项可强制执行的法律合同。如果您位于美洲，“诺顿卫复客”指美国 NortonLifeLock Inc；如果您位于亚太地区或日本，“诺顿卫复客”指新加坡 NortonLifeLock Singapore Pte Ltd；如果您位于欧洲、中东或非洲，“诺顿卫复客”指爱尔兰 NortonLifeLock Ireland Limited。“您”指使用有关服务的个人。本条款中明确提及的政策和材料应通过此等提及而纳入本条款中。在您点击“接受”或“同意”按钮或者以其他方式表示同意继续使用有关服务之前，请仔细阅读下列条款。

如果您不同意本条款，诺顿卫复客即无意向您提供有关服务。在此情况下，您应当：(1) 点击“取消”或其他类似的按钮，或者以其他方式表示拒绝；并且(2)不使用有关服务，按下文规定要求退款。

重要提示：有限兑用期和退款权利：您对所有有关服务的使用权以及您就任何未使用的有关服务获得退款的权利会因所购买的有关服务的类型不同而有所不同，具体见下文规定。敬请注意：某些州和司法辖区不允许如本条所述对退款权利加以限制，因此本条规定可能不适用于您。此外，本条不影响任何其他适用的退款权利。您一旦点击“接受”或“同意”按钮或者使用有关服务，您即被视为已经接受本条款并同意受本条款的约束。

以下退款条款适用于通过诺顿卫复客网站或电话销售代理商购买的、第 1 条所定义的一次性服务：

使用任何一次性服务的权利将在购买该等一次性服务之日起三十（30）个日历日内（下称“兑用期”）到期。如果您决定不在兑用期内使用一次性服务，您将无权使用有关服务。如果您选择不使用一次性服务，诺顿卫复客将向您退还您为购买有关服务所支付的款项（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外），但条件是电话销售代理商或诺顿卫复客客户服务部必须在兑用期内按本条款第 6 条所载的联系方式收到您的退款要求。只有在兑用期内才提供有关服务或受理退款要求。

以下条款适用于通过授权转售商购买的、第 1 条所定义的一次性服务：

如果您是从授权转售商购买一次性服务的，除非授权转售商另有规定，否则，您必须在购买日期起六十（60）个日历日内（“激活期”）使用向您提供的激活码激活有关服务。一旦激活，您必须在激活之时向您指明的时间期限内（“兑用期”）兑用有关服务。兑用期会因所购买的有关服务不同而有所不同。有关服务的使用权：(A) 应于您激活有关服务之日或于您的购买日期（以购买之时在您的文件中规定的为准）开始，并应于所选有关服务的文件中规定的期限结束后到期；且(B) 仅可用于您激活所选的诺顿卫复客服务所在的您的设备上。如果您决定不使用有关服务并希望获得退款，请按照授权转售商的政策联系授权转售商。您可按照下文第 6 条所载的联系方式与诺顿卫复客客户服务部联系，咨询您购买的有关服务是否符合

合条件可直接自诺顿卫复客获得退款（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外）。

以下条款适用于通过诺顿卫复客网站或电话销售代理商购买的订购服务：

如果您已购买订购服务，您可选择取消该订购服务，诺顿卫复客将向您退还您为购买订购服务所支付的款项（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外），但条件是您应尚未兑用有关服务，且您的供应商或诺顿卫复客客户服务部在订购服务购买之日起十四（14）天内收到您的退款要求。对于经常性收费，诺顿卫复客的退款将仅限于您就最后一笔月度订购费所支付的金额（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外），但条件是必须在购买之日起十四（14）天内收到该退款要求，且您尚未兑用该特定月份的有关服务。

以下条款适用于通过诺顿卫复客网站或电话销售代理商购买的、第 1 条所定义的保证计划：

有关服务的使用权：(A) 应于您首次安装您在诺顿卫复客网站上与有关服务一并购买的所选诺顿卫复客产品之日开始，使用权的期限即为所选诺顿卫复客产品的文件中所载的期限（“兑用期”），且(B) 仅可用于您安装了所选诺顿卫复客产品的您的设备上。如果您决定不使用有关服务并希望获得退款，请在购买之日起的六十（60）天内按照下文第 6 条所载的联系方式与诺顿卫复客客户服务部联系，咨询您如何能获得您为购买有关服务所支付款项的退款（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外）。

以下条款适用于通过授权转售商购买的、第 1 条所定义的保证计划：

如果您是从授权转售商与诺顿卫复客产品一并购买保证计划的，除非授权转售商另有规定，否则，您必须在购买日期起六十（60）个日历日内使用向您提供的激活码激活有关服务。有关服务的使用权：(A) 应于您首次激活有关服务之日或于您的购买日期（以购买之时在您的文件中规定的为准）开始，使用权的期限即为和有关服务一并购买的所选诺顿卫复客产品的文件中所载的期限（“兑用期”）；且(B) 仅可用于您激活所选诺顿卫复客服务所在的您的设备上。如果您决定不使用有关服务并希望获得退款，请按照授权转售商的政策联系授权转售商。您可按照下文第 6 条所载的联系方式与诺顿卫复客客户服务部联系，咨询您购买的有关服务是否符合条件可直接自诺顿卫复客获得退款（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外）。

1. 有关服务

1.1. 有关服务的概述

(1) 简介

有关服务可包括一次性提供的付费服务（“一次性服务”）；以及在经常性收费的条件下在一段时期内有权获得不只一项服务的订购服务（“订购服务”）。赛门铁克应按本条款的规定提供有关服务。诺顿卫复客的服务代表将试图通过电话、在您设备上的在线聊天或电子邮件向您提供有关服务，或者通过互联网向您远程提供有关服务。诺顿卫复客不断努力改进其产品和服务的可用性和性能。为了优化有关服务，并且仅在适用法律允许的范围内，诺顿卫复客可自行对有关服务的功能

或说明不时做出修改；但是，这不会对诺顿卫复客已明确同意向您提供的任何特定有关服务的质量造成任何不利影响。

- (2) 支持软件工具和远程访问。在提供有关服务期间，诺顿卫复客可能会(i)要求您通过从诺顿卫复客网站下载支持软件，在您的设备上安装某些支持软件；(ii)要求您允许通过诺顿卫复客服务代表使用远程协助工具，以便诺顿卫复客能够远程访问和控制您的设备；(iii)搜集系统数据和修改设备设置以诊断或修复问题；和/或(iii)在您的设备上使用某些第三方支持软件，在有关服务完成后将从您的计算机上删除该等第三方支持软件。上述支持软件（包括第三方支持软件）和远程协助工具的所有人为诺顿卫复客或适用的第三方许可人和供应商，在本条款中可合称为“支持软件工具”。支持软件工具将被用于分析、诊断、解决更为困难的问题和/或提供系统优化功能。您仅可将支持软件工具作为有关服务的一部分加以使用或者与有关服务一并使用，而不得将其用于其他目的。一旦您选择接收支持，您便同意诺顿卫复客使用其为修复您的设备而视为必要的任何支持软件工具，包括远程访问。您理解，如果在您的设备上使用远程访问，远程访问将不会在您的设备上留下任何软件；但可能会有xml或flash生成的一项报告。在提供某些服务时，技术人员可能会（在经您同意后）安装一项应用程序，旨在服务结束后持续向客户提供特定有益服务（例如定期扫描个人电脑）。您还理解，如果您选择通过下载支持软件工具在您的设备上安装支持软件工具，您便同意根据可在<http://www.norton.com/support-tools-terms>上查阅的诺顿卫复客支持软件工具使用协议（“支持软件工具使用协议”）来使用支持软件工具。在此情况下，在有关服务的支持结束后，您应停止使用支持软件工具并从您的设备删除支持软件工具。

为改进客户服务、内部培训和内部市场研究之目的，诺顿卫复客可以（但没有义务）监控和记录有关服务（包括通过电话和在线提供的有关服务）。您特此允许诺顿卫复客对有关服务加以监控和记录，以及为满足任何法律法规的要求或其他政府要求、为向您或其他用户提供有关服务并为增强诺顿卫复客在将来可能向您提供的有关服务的类型而使用或披露任何必要或适当的信息。您还允许赛门铁克为改进有关服务之目的，为培训、营销推广目的以及其他业务目的，以不会对您或任何个人加以识别的方式，将您的信息与其他人之前的匿名资料信息加以合并。

- (3) 有关服务的说明，最低要求。

(i) 诺顿卫复客应根据本条款提供下列有关服务。

- 一次性服务是指一次性提供的付费服务（“一次性服务”），包括下列任何有关服务：
 - 间谍软件和病毒清除服务：诺顿卫复客的服务代表将对个人计算机进行诊断，以确定个人计算机是否受到间谍软件或病毒感染，并清除在您设备上发现的间谍软件或病毒。
 - 计算机调试：诺顿卫复客的服务将优化计算机的性能，包括清除占用内存、硬盘空间和计算能力的不必要的文档和操作系统功能，并调整设置以改进数据处理和上网速度。
- 订购服务是指缴纳循环性费用以在一段时间内获得一项以上服务的权利（“订购服务”）。其中包括以下任何服务：

- 诺顿电脑维修专家 (Norton Ultimate Help Desk)：诺顿卫复客的服务代表将帮助客户诊断和解决与 PC 相关的问题。
 - 保证计划让客户有权使用一项或多项服务，权利期限与客户购买的安全产品的期限相同。这类计划包括下列有关服务：
 - 远程杀毒服务保证：诺顿卫复客的服务代表将诊断您的设备是否受到间谍软件或病毒的感染，并清除在您设备上发现的间谍软件或病毒。
 - 远程杀毒服务保证（有效期 30 天）：诺顿卫复客的服务代表将通过远程访问对您的设备进行诊断，以确定您的设备是否受到间谍软件或病毒的感染，并清除在您设备上发现的间谍软件或病毒。您可在购买时所规定的该项服务的权利期内兑用一（1）次该项服务。
 - 其他有关服务：诺顿卫复客可提供的其他服务。上文未明确规定的其他服务所适用的退款权利将视有关服务是否为一次性服务或订购服务而定。
- (ii) 即使初始测试显示您的连接是合格的或您的设备环境是合适的，某些设备仍可能无法接收有关服务。为了接收有关服务，高速互联网连接是必需的。接收有关服务的最低系统要求如下所列：
- Windows XP 32 位（服务包 2 或更新的服务包）专业版、家庭版或 2005 年媒体中心版
 - 500 MHz 的 CPU
 - 必须具备 512 MB 的 RAM
 - 500 MB 的硬盘可用空间
 - Super VGA（800 x 600）或更高的分辨率（视频适配器）
 - 您需要作为管理员登录
 - Windows Vista 32 位或 64 位（所有服务包）家庭初级版、家庭高级版、商业版或旗舰版
 - 1 GHz 的 CPU
 - 要求 512 MB 的 RAM（推荐 1 GB）
 - 500 MB（32 位）或 850 MB（64 位）的可用硬盘空间
 - Super VGA（800 x 600）或更高的分辨率（视频适配器）
 - 您需要作为管理员登录
 - Windows 7 32 位或 64 位（所有服务包）家庭初级版、家庭高级版、商业版或旗舰版
 - 1 GHz 的 CPU
 - 要求 512 MB 的 RAM（推荐 1 GB）
 - 500 MB（32 位）或 850 MB（64 位）的可用硬盘空间
 - Super VGA（800 x 600）或更高的分辨率（视频适配器）
 - 您需要作为管理员登录
 - Windows 8 32 位（所有服务包）家庭初级版、家庭高级版、商业版或旗舰版
 - 1 GHz 的 CPU

- 要求 512 MB 的 RAM（推荐 1 GB）
- 500 MB（32 位）或 850 MB（64 位）的可用硬盘空间
- Super VGA（800 x 600）或更高的分辨率（视频适配器）
- 您需要作为管理员登录
- Windows 10（所有服务包）家庭版或专业版
 - 1 GHz 或速度更高的 CPU
 - 1 GB（32 位）或 2GB（64 位）
 - 16 GB（32 位）或 20 GB（64 位）的可用硬盘空间
 - 带有 WDDM 1.0 驱动程序的 Microsoft DirectX 9 图形设备
 - 800x600 分辨率的兼容显示器
 - 您需要作为管理员登录
- Mac®
 - Mac OS X 10.5 及更高版本
 - 最低 256 MB 的 RAM
 - 客户必须能够以管理员身份访问 Mac
 - Mac 必须能够连接到互联网
 - 微软帐号和互联网连接
 - 在升级至 Windows 10 之后获得最佳体验所需的高速互联网连接
 - 用于备份重要文件和内容的外部驱动器（HDD、SSD、闪存均可），现有的云帐号和/或 Norton Security with Backup 订购（需有足够空间以便于在本公司代理商将您的设备升级至 Windows 10 之前备份您的所有相关文件）
- 提示：有关服务不支持使用 iOS 以及 Android 系统的移动设备。

1.2. 商业上的合理努力

- (i) 诺顿卫复客将尽一切商业上合理的努力，排除故障或解决您设备的问题。针对一次性服务和订购服务，如果诺顿卫复客无法解决您设备的问题，您可能仍需根据所购买服务的类型，就诺顿卫复客的服务代表尝试解决问题所花费的时间支付费用。针对保证计划，尽管诺顿卫复客将尽一切商业上合理的努力来解决问题，您和诺顿卫复客均理解并同意，并不是所有的病毒都可以通过有关服务加以清除，且诺顿卫复客并不保证将从设备中清除所有的病毒。
- (ii) 在提供有关服务的过程中，诺顿卫复客可判定相关问题已经超出有关服务的范围。诺顿卫复客可尽商业上的合理努力向您引荐适当的替代性资源；但是，诺顿卫复客不会直接将您转给替代性资源。在适用法律所允许的范围内，诺顿卫复客保留依其自行决定拒绝、暂停或终止提供任何有关服务的权利。

1.3. 一次性服务和订购服务的服务可用性

- (i) 如果您购买服务的国家或地区并非您所在的国家，则有关服务在您的时区或地理位置可能并不始终可用。有关服务有可能因为系统维护或超出诺顿卫复客可控制范围的互联网服务中断而无法提供。但我们会努力将任何系统维护或服务中断的情况控制在最低限度。为了

购买订购服务，您的相关设备在您购买订购服务时必须不存在病毒（须由我们认定）。如果诺顿卫复客认定您的装置受到病毒感染，诺顿卫复客可要求您在取得订购服务之前首先购买有关服务以清除您设备中的病毒。

- (ii) 如果诺顿卫复客基于其自行商业判断，认定您订购服务的使用有(a) 欺诈、(b) 恶意、(c) 违反本条款和条件、(d) 由您以外的人使用，或 (e) 用于已登记系统以外的任何设备或计算机系统的情况，诺顿卫复客保留经通知而终止您的订购服务的权利。如果诺顿卫复客终止您的订购服务，诺顿卫复客会按比例退还您已为订购服务预付的任何费用。仅就终极服务台而言，单台计算机订购计划项下的订购服务使用上限为每月一百八十（180）分钟，多台计算机订购计划则为每月二百一十（210）分钟。订购服务可能会有其他要求、上限和限制规定，视您购买的订购层级而定。请至诺顿卫复客网站查询限制规定的相关信息。

2. 您的责任

2.1. **基本责任。**您同意，您是您设备上所安装软件的合法许可持有人，并且，您对有关服务和互联网的使用完全由您自行承担风险。一旦您选择接收有关服务，您便确认您(a)对问题所在的硬件和软件具有充分的访问权限，并且(b)您已经将可能受有关服务影响的硬件上的任何软件或数据备份到其他介质上。您提供给赛门铁克的所有信息必须是准确的，包括您的姓名和地址，以及在适用的情况下，您向诺顿卫复客提供的任何信用卡或借记卡的卡号、到期日期或任何其他支付信息。您进一步声明，您授权诺顿卫复客向您提供给诺顿卫复客的信用卡收取您同意的任何收费。

2.2. **责任免除。**在适用法律允许的范围内，诺顿卫复客将不对因有关服务或诺顿卫复客和/或其代表的任何作为或不作为（包括疏忽）而导致的数据或程序的丢失或恢复或者系统或网络的使用损失而承担任何责任。如果诺顿卫复客就涉及到密码或其他访问控制的任何问题向您提供有关服务，诺顿卫复客强烈建议您再有关服务完成后立即重置该等密码。

2.3. **不得转让。**有关服务是不可转让的。您不得将有关服务用在与服务机构或任何其他分发或共享安排相关的方面，不得代表任何第三方使用有关服务，亦不得将有关服务用于并非由您本人拥有的任何硬件或软件。

2.4. **数据备份。**在适用法律允许的范围内，诺顿卫复客不提供数据备份或恢复服务。您应自行负责在要求提供有关服务之前维持和备份储存在您的计算机和储存介质上的所有信息、数据、文字或其他资料（合称“客户资料”）及软件。虽然诺顿卫复客会提供合理协助以帮助进行任何数据恢复，但您承认并同意，诺顿卫复客或其引荐合作伙伴在任何时候、在任何情况下均不就有关服务引起的任何客户数据、软件或硬件的损失或毁损承担任何责任。

诺顿卫复客不向客户提供未经许可软件的备份拷贝或支持性安装。针对一切必要软件，请确保您拥有经许可的拷贝。

在少数情况下，诺顿卫复客可能会在提供数据迁移服务前协助您备份您的数据。但是，不论有何相反规定，诺顿卫复客对提供有关服务过程中发生的或者因提供有关服务而造成的数据损失、损害或任何其他类型的损失概不负责。您向赛门铁克提供用于协助您备份数据的储存设备或介质中的任何被毁坏的文件、备份失败和/或故障应由您自行承担责任。

2.5. 激活和兑用。视您购买的有关服务的类型以及您是从诺顿卫复客还是从授权转售商购买有关服务而定，您必须在规定期间内兑用所购买的有关服务，并且在兑用之前，您可能被要求在规定的期间内激活您的服务，具体参见“有限兑用期和退款权利”一节中的概述。

3. 一次性服务和订购服务各自的费用和保证

3.1. 一次性服务。有关服务应一次性提供。“一次性”一词是指服务将为客户解决您设备上的单一状况或问题，并包括在七（7）天内针对同一状况或问题应要求提供的后续咨询。有关服务未必能成功解决问题，因为问题有可能超出我们远程解决的能力。如果您是从诺顿卫复客购买一次性服务的，则适用以下保证：如果诺顿卫复客无法回答您的问题或无法解决您的技术问题，而您已遵守您在本条款项下的全部义务，则诺顿卫复客将不向您收取一次性服务的费用。如果您在诺顿卫复客提供解决方案后仍遇到问题，并在最初获得一次性服务之日后的七（7）天内致电诺顿卫复客，则诺顿卫复客会尽商业上的合理努力试图解决您的问题，不额外收费。如果在做出此等努力后仍无法成功解决问题，诺顿卫复客将退还您为一次性服务支付的费用。如果您是从授权转售商购买一次性服务的，您可按照下文第6条所载的联系方式与诺顿卫复客客户服务部联系，咨询您购买的有关服务是否符合条件可直接自诺顿卫复客获得退款（须扣除运费、处理费和任何适用的税款，但运费、处理费和税款可退款的某些州和国家除外）。

3.2. 订购服务。就订购服务而言，适用的费用将视您购买的订购的类型以及订购的期限而定。除非您购买的是特别版本或试用版本的订购服务且其中另有明确的不同规定，否则，所有订购服务均应支付一笔一次性的设定费。

3.3. 一次性服务和订购服务的付款。您有意购买的有关服务所适用的费用可通过电话和/或在诺顿卫复客网站上提供报价。有关服务更新的费用，诺顿卫复客将事先通过电子邮件通知您包括更新价格、您的支付方式以及支付日期等相关信息。一切与服务有关的费用将直接向您的信用卡或其他诺顿卫复客所接受的有效支付方式收取，且您同意支付您所选有关服务适用的费用以及任何应纳税款。如果您是通过赛门铁克网站从诺顿卫复客购买有关服务的：（1）您同意，诺顿卫复客可向您的信用卡或者您要求并经诺顿卫复客批准的其他有效付款方式收取就有关服务应向赛门铁克支付的全部款项；（2）除非诺顿卫复客另行书面同意，否则，有关服务的所有款项均必须在购买之时支付，之后才能自诺顿卫复客取得任何服务；（3）您同意，诺顿卫复客将保存您所输入及使用的支付信息，并使用该等信息结算并更新您的服务，以及建议您将来使用相同的支付信息购买一切诺顿卫复客的产品及服务购买；以及（4）您同意，诺顿卫复客可以按1.5%的月利率或者法律允许的最高利率（以较低者为准），就任何到期未付的金额收取利息。如果您是从转售商/供应商购买有关服务的，则应遵守转售商/供应商的销售条款。

一旦您授权诺顿卫复客向您的信用卡收取您的订购服务费用，即表示您进一步授权诺顿卫复客持续向您的信用卡（或者，在发卡机构通知诺顿卫复客已换发新卡的情况下，向换发的信用卡）收取订购服务的全部相关费用，包括续订费用。如果您不希望续订您的订购服务，您必须与诺顿卫复客联络；如果您不与诺顿卫复客联络，您选择的订购服务将按诺顿卫复客届时适用的费用、按您最初选择的相同订购期自动续订。

3.4. **退款。**所有核准的退款均仅限于您支付的金额，且须遵守所购买有关服务类型所适用的有限兑用期和退款权利的具体规定。请参见标题为“重要提示：有限兑用期和退款权利”一节。

4. 隐私；资料保护

当您访问诺顿卫复客网站时，应适用诺顿卫复客的隐私政策，您可以通过诺顿卫复客网站上的“隐私政策”链接查阅该隐私政策。

<https://www.nortonlifelock.com/privacy> 当您要求诺顿卫复客提供有关服务时，诺顿卫复客将收集下列信息并通过互联网连接将该等信息从您的设备发送至诺顿卫复客：

- 您在要求诺顿卫复客提供有关服务时，在电话上向诺顿卫复客的服务代表提供的信息，以及您在诺顿卫复客的在线界面上录入的信息；及
- 您的设备所使用的操作系统和网络浏览器的类型和版本。

在向您提供有关服务期间，如果安装了支持软件工具，支持软件工具可能会从您的设备收集下列信息，并通过安全的连接发送至诺顿卫复客：

- 支持软件工具已扫描的文件数量、已发现的威胁和已解决的威胁；
- 已发现威胁的类型；
- 支持软件工具未解决的遗留威胁的数量和类型；
- 是否已启用防火墙；
- 是否已安装、运行并更新了防病毒软件；
- 浏览器信息，包括安全设置和临时文件设置；
- 与操作系统、内存和磁盘空间、代理配置和支持软件工具的目录列表相关的系统信息；
- 支持软件工具确定的设备安全状态（好/一般/差）；
- 已安装程序和活动进程信息；及
- 应用程序日志文件信息和注册表数据。

按上文所述收集的所有信息，为交付有关服务（包括分析、诊断、解决您遇到的问题）和优化诺顿卫复客产品和服务的功能之目的而言均是必需的。信息可能会转移至位于美国或者其他国家（包括欧盟）的诺顿卫复客集团，而该等国家的资料保护法律的保护力度可能不及您所在的地区，但诺顿卫复客已采取措施，以确保所收集的信息一旦发生转移将得到足够的保护。

如果执法官员在法律规定或允许的情况下提出要求，或者为了回应传票或其他法律程序，诺顿卫复客可披露所收集的信息。为了促进对互联网安全风险的认识、检测和防范，诺顿卫复客可与研究组织和其他安全软件供应商共享某些信息。诺顿卫复客还可将从信息得出的统计数据用于跟踪安全风险趋势以及发布有关安全风险趋势的报告。

诺顿卫复客隐私政策的详细内容可在下列网址查阅：

<https://www.nortonlifelock.com/privacy>

5. 其他重要信息

- 5.1. 保证免责声明. 在适用法律允许的范围内, 诺顿卫复客明确排除任何类型的所有保证, 包括但不限于有关适销性、质量、适用于特定目的或不侵权的任何保证。在适用法律允许的范围内, 诺顿卫复客也未做出下列保证: (i)有关服务和/或赛门 铁克网站将满足您的要求; 或(ii) 有关服务和/或诺顿卫复客网站将是不间断的、及时、安全且没有错误的; 或(iii)通过使用有关服务和/或诺顿卫复客网站而获得的结果将是准确或可靠的; 或(iv)您通过有关服务和/或诺顿卫复客网站购买或获得的任何服务、产品、服务或信息将具备您所期望的质量; 或(v)有关服务和/或诺顿卫复客网站中的任何错误都将得到纠正; 及(vi)所有病毒都将通过有关服务得到清除。您通过使用有关服务下载或以其他方式获得任何支持软件工具、材料和/或数据, 由您自行决定并自担风险。支持软件工具是按“现状”提供的, 不带有任何保证, 并且是根据支持软件工具使用协议提供的。诺顿卫复客不就第三方产品做出任何保证。
- 5.2. 责任限制. 某些州和司法辖区 (包括欧洲经济区的成员国) 不允许限制或排除附带性或后果性的损害赔偿, 因此, 下列限制或排除可能不适用于您。
在适用法律允许的最大范围内, 不论本协议中规定的任何救济是否未能达到其基本目的, 在任何情况下, 诺顿卫复客均不就下列各项对您负责: (i)任何特殊、后果性、间接或类似的损害; 或(ii)因提供有关服务而导致的数据丢失或损毁、财产的毁损灭失、利润损失、收入损失、浪费的管理与人员时间, 即使诺顿卫复客已被告知发生该等损害的可能性。在任何情况下, 诺顿卫复客的责任均不超出您为有关服务支付的价格或者五十美元 (U.S. \$50.00) 或适用货币的等值金额 (以较高者为准)。以下规定仅适用于澳大利亚客户: 《澳大利亚消费者权益保护法》对诺顿卫复客设有特定的消费者法定保证, 该等保证: (i)不可加以排除、限制或修改; 或(ii)只能在有限的范围内加以排除、限制或修改。本协议必须在遵守《澳大利亚消费者权益保护法》的前提下加以理解。
- 5.3. 专有权利. 诺顿卫复客或其许可人或供应商保留有关服务、诺顿卫复客网站、支持软件工具以及有关服务相关联或一同显示的所有商号、商标和服务商标中一切专有权利的所有权。您将不会删除、涂改或遮盖有关服务上的、纳入其中的或与之相关联的任何诺顿卫复客版权或商标声明和/或说明或者其他专有声明。您不得对有关服务的任何支持软件工具进行反向工程、反编译或将其转变为人类可读形式。
- 5.4. 不可抗力. 如果因不可预见的情况或超出诺顿卫复客合理控制的原因, 包括但不限于天灾、战争、暴动、禁运、民事或军事当局的行动、火灾、洪水、事故、罢工、停工, 或者运输、设施、燃料、能源、劳动力或材料的短缺, 导致赛门 铁克不能履约, 诺顿卫复客对此不承担任何责任。如果发生任何此类延迟, 赛门 铁克在其因上述理由而延迟履约或无法履约的范围内可免于履约。
- 5.5. 出口管制. 您承认, 有关服务、支持软件工具和相关的技术资料和服务 (合称“受控技术”) 可能须遵守美国的进出口法律法规, 特别是美国出口管理条例 (EAR), 以及进口或再出口受控技术的任何国家的法律。您同意遵守所有相关法律, 不会违反美国法律出口任何受控技术, 也不会向需要获得出口许可证或其他政府批准的任何被禁止的国家、实体或个人出口任何受控技术。所有诺顿卫复客产品均严禁出口或再出口到古巴、朝鲜、伊朗、叙利亚和苏丹和受到相关贸易制裁的任何国

家。您特此同意，您不会出口或销售任何受控技术，以供用于化学武器、生物武器、核武器，或者能够搭载此类武器的导弹、无人机或空间运载火箭。

- 5.6. **仲裁。** 本条规定将适用于位于美国境内的客户。您和诺顿卫复客同意，因与本条款相关的诺顿卫复客产品和服务而引起的或者在任何方面与之相关的任何争议、权利主张或纠纷，均应通过具有约束力的仲裁或小额索偿法院（而非由具有一般司法管辖权的法院）做出裁决。与法院诉讼相比，仲裁更为非正式。仲裁采用中立的仲裁员而非法官或陪审团，证据开示的限制较法院为多，且受到法院审查的情形十分有限。仲裁员可做出和法院相同的损害赔偿和救济裁决。您一旦接受本条款，即表示您同意本条规定的解释和执行受《美国联邦仲裁法》的管辖，且您和诺顿卫复客均放弃陪审团审判或参与集体诉讼的权利。本仲裁规定在本条款终止后应继续有效。

如果您选择进行仲裁，您必须首先将您的书面权利主张通知（“权利主张通知”）通过保证邮件寄送给诺顿卫复客。向诺顿卫复客寄送的权利主张通知的收件地址为：General Counsel, NortonLifeLock Inc., 60 E. Rio Salado Pkwy STE 1000, Tempe, AZ 85281，且信封上应显著地标明“NOTICE OF CLAIM”字样。权利主张通知中应列明您希望诺顿卫复客用来与您联系的邮寄地址和电子邮件地址。如果赛门铁克选择进行仲裁，诺顿卫复客将会通过保证邮件将书面权利主张通知寄送到您记录在案的帐单地址。无论是由您还是由诺顿卫复客做出的权利主张通知均必须(a)说明权利主张或争议的性质和依据；及(b)列明希望获得的损害赔偿或其他救济的具体金额（“要求”）。

如果您和诺顿卫复客未在收到权利主张通知后的30天内就权利主张的解决达成一致意见，则您或诺顿卫复客可开始仲裁程序或者向小额索偿法院提出权利主张。您可以从www.adr.org网站下载或复制通知书和提起仲裁的申请书。如果您需要支付申请费，诺顿卫复客将在仲裁开始后立即向您偿付您支付的申请费。仲裁将适用在本条款中加以修订的美国仲裁协会（“仲裁协会”）的《商业仲裁规则》和《消费者相关争议补充程序》（合称“仲裁协会规则”）的规定，并将在仲裁协会举行。仲裁协会规则和通知书/申请书可在www.adr.org网站在线获取，或致电仲裁协会索取，电话号码为1-800-778-7879。仲裁员应受本条款的约束。所有问题均由仲裁员裁决，包括关于本仲裁协议的范围和强制执行力的问题。除非诺顿卫复客与您另有约定，否则所有仲裁开庭均应于您在您的权利主张通知中提供的邮寄地址或（在您的权利主张通知中没有提供地址的情况下）您记录在案的帐单地址两者之一所在的县（或区）举行。如果您的权利主张的金额不超过10,000美元，诺顿卫复客同意您可选择是否完全以向仲裁员提交的文件为依据，通过电话开庭或者按仲裁协会规则规定的亲自参加开庭的方式进行仲裁。如果您的权利主张的金额超过10,000美元，则参加开庭权应按仲裁协会规则确定。无论以何种方式进行仲裁，仲裁员均应出具经过周密思考的、足以对仲裁裁决所依据的重要认定和结论加以说明的书面决定。如果仲裁员对您所做裁决的金额大于诺顿卫复客在仲裁员选定之前所提的最后一项书面和解要约的金额（或者，在诺顿卫复客于仲裁员选定之前未提出和解要约的情况下），则诺顿卫复客除了裁决的金额外，还应向您支付500美元或相当于裁决金额10%的款项（以金额较高者为准）。除本条款中明示规定的外，所有申请仲裁、举行仲裁的费用以及仲裁员费用的支付均将受仲裁协会规则的管辖。

您和诺顿卫复客同意，您和诺顿卫复客各自均仅可以您或其个人身分，而不得以任 何声称的集体诉讼程序或代表诉讼程序中的被告或集体诉讼成员的身分，针对另一方提出权利主张。此外，除非

您与诺顿卫复客均另行同意，否则，仲裁员不得将多于一人的权利主张与您的权利主张加以合并，且不得以其他方式主持任何形式的代表诉讼程序或集体诉讼程序。如果本项规定被认定为不可执行，则本仲裁规定应全部无效。仲裁员可裁定仅对寻求救济的个别当事方有利的、并且仅以提供该方的个别权利主张所需的救济而有必要的范围为限的宣告性救济或禁令救济。

6. 一般规定

如果您位于北美洲或拉丁美洲，本条款受美国加利福尼亚州法律管辖。否则，本条款将受英格兰与威尔士法律管辖。虽有前述规定，本条款的任何内容均不会减损您根据您所在司法辖区现有的消费者保护法律或其他适用法律而享有的任何权利。本条款是您与诺顿卫复客之间就有关服务达成的完整协议，并且，(i)取代之前或同期涉及本条款标的事项的所有口头或书面的通讯、提议和陈述；且(ii)优先于双方之间任何报价、订单、确认或类似通讯中的任何相抵触的条款或额外条款。一旦您违反本条款中所载的任何规定，本条款应立即终止，并且，您应停止使用本服务。本条款所载的保证和损害赔偿免责声明和责任限制在终止后应继续有效。如果您对本条款有任何疑问，或者，如果您出于任何原因希望与诺顿卫复客联系，请发送信函至：请前往 <https://support.norton.com>，访问您国家或地区的支持网页。