

諾頓服務條款和條件

以下條款和條件（下稱本「條款」）構成 NortonLifeLock Inc 與您之間，有關使用您選擇或要求自諾頓衛復客網站（下稱本「網站」）購買、自諾頓服務代理商（下稱「電話銷售代理商」）或諾頓衛復客授權轉售商（下稱「授權轉售商」）購買，稱為「諾頓衛復客服務」（有時亦稱為「諾頓衛復客高級服務」）（合稱本「服務」）之合法且可執行之合約。如果您位於美洲，「諾頓衛復客」應指 NortonLifeLock Inc, USA；如果您位於亞洲環太平洋地區或日本，「諾頓衛復客」應指 NortonLifeLock Singapore Pte Ltd；如果您位於歐洲、中東或非洲，「諾頓衛復客」應指 NortonLifeLock Ireland Limited。「您」或「您的」應指使用本服務的個人。本條款中特別提及之政策和資料透過引述方式納入本條款中。您點選「我接受」或「同意」按鈕或以其他方式表示同意繼續使用本服務前，請先仔細閱讀以下條款內容。

如果您不同意本條款，則諾頓衛復客即不願向您提供本服務。此時，您應該：(1) 點選「取消」或其他類似按鈕，或以其他方式表示拒絕；且 (2) 不使用本服務並按以下所示申請退費。

重要通知：有限 兌用期 間和退 費權：

您使用本服務任何內容的權利，以及您取得任何未使用服務退費的權利，將視所購買服務類型而定，如下文所載。請注意：部分州和司法管轄區禁止本條所述之退費權限制，因此本條規定也許不適用於您。此外，本條不影響任何其他適用之退費權。您點選「我接受」或「我同意」按鈕，或您使用本服務，您即視為已接受並同意受本條款所約束。

以下退費條款適用於第 1 條所定義之一次型服務，且須購買自諾頓衛復客網站和電話銷售代理商：

使用任何一次型服務的權利將自購買一次型服務當天起三十（30）個曆日內（下稱「兌用期間」）內到期。如果您決定不在兌用期間內使用一次型服務，您便無權可使用本服務。如果您決定不使用一次型服務，諾頓衛復客便會退還您購買本服務時支付的款項（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家），但電話銷售代理人或諾頓衛復客客戶服務部必須在兌用期間於本條款第 6 條所載聯絡資料收到您的退費申請。只有在兌用期間才會受理服務或退費申請。

以下條款適用於第 1 條所定義之一次型服務，且須購買自授權轉售商：

如果您自授權轉售商購買一次型服務，且除非授權轉售商另行載明外，您應自購買日期起六十（60）個曆日內（下稱「啟動期間」）用啟動碼啟動本服務。一旦啟動後，您必須在啟動時向您指定的期間（下稱「兌用期間」）才能兌用本服務。兌用期間長短可能視購買的服務而不同。使用本服務的權利：(A) 應於您啟動本服務或您的購買日期（以購買時您的文件中所載者為準）開始，且應於指定服務之文件中所載期限結束後到期；且 (B) 僅限與您啟動指定諾頓衛復客服務之裝置相關而使用。如果您決定不使用本服務並希望退費，請按照授權轉售商的政策規定與授權轉售商聯絡相關事宜。您可使用下文第 6 條所載之詳細內容與諾頓衛復客客戶服務部聯絡，詢問您購買的服務是否符合資格可直接自諾頓衛復客退費（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家）的相關資訊。

以下條款適用於自諾頓衛復客網站或電話銷售代理商購買的訂購服務：

如果您已購買訂購服務，您可選擇取銷訂購服務，諾頓衛復客會將您購買訂購服務時支付的費用退還給您（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家），但您應尚未兌用服務，且您的廠商或諾頓衛復客客戶服務部必須在訂購服務購買日期起十四（14）天內收到您的退費申請。如果是持續收費的情況，諾頓衛復客之退費將限於所支付前一次訂購月費款項（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家），但必須在購買日期起十四（14）天內收到退費申請，且您尚未兌用該特定月份之服務。

以下條款適用於第 1 條所定義之保證計畫，且須購買自諾頓衛復客網站或電話銷售代理商：

使用本服務的權利：(A) 應於您首次安裝您在本網站中與服務一併購買之指定諾頓衛復客產品開始，且應持續指定諾頓衛復客產品文件中所載期限（下稱「兌用期間」），且 (B) 僅限與您安裝指定諾頓衛復客產品之裝置相關而使用。如果您決定不使用本服務並希望退費，請於購買日期起六十（60）天內按照下文第 6 條所載之詳細聯絡內容與諾頓衛復客客戶服務部聯絡，詢問您如何取得您購買本服務時支付款項的退費（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家）的相關資訊。以下條款適用於第 1 條所定義之保證計畫，且須購買自授權轉售商：如果您自授權轉售商購買諾頓衛復客產品的保證計畫，且除非授權轉售商另行載明外，您應自購買日期起六十（60）個曆日內用啟動碼啟動本服務。使用本服務的權利：(A) 應於您首次啟動本服務日期或您的購買日期（以購買時您的文件中所載者為準）開始，且應持續購買服務時取得之指定諾頓衛復客產品之文件中所載期限（下稱「兌用期間」）；且 (B) 僅限與您啟動指定諾頓衛復客服務之裝置相關而使用。如果您決定不使用本服務並希望退費，請按照授權轉售商的政策規定與授權轉售商聯絡相關事宜。您可使用下文第 6 條所載之詳細內容與諾頓衛復客客戶服務部聯絡，詢問您購買的服務是否符合資格可直接自諾頓衛復客退費（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家）的相關資訊。

1. 服務

1.1. 服務概述

(1) 簡介。

服務可包括一次型付費服務（下稱「一次型服務」），以及訂購服務，即在一段期間內持續收費而使用不只一項服務的權利（下稱「訂購服務」）。諾頓衛復客應按照本條款約定提供本服務。諾頓衛復客的服務代表會在電話中、透過您使用裝置的即時對話服務、經由網路遠端，或以電子郵件方式試圖為您提供本服務。諾頓衛復客持續努力改進其產品與服務之易用性和性能。為使本服務能發揮最大效能，且僅限適用法律准許範圍，諾頓衛復客得自行酌情決定而不時修訂本服務的功能或說明，但修訂時不應對諾頓衛復客已明示同意向您提供之任何特定服務之品質造成任何負面影響。

- (2) 支援軟體工具和遠端存取。在使用本服務時，諾頓衛復客得：(i) 要求您自本網站下載支援軟體，於您的裝置上安裝特定支援軟體；(ii) 請您准許透過諾頓衛復客服務代表使用遠端協助工具以遠端存取和控制您的裝置；(iii) 蒐集系統資料和修改裝置設定以診斷或修復問題；和（或）(iv) 使用您裝置上的特定第三方支援軟體，此軟體將於使用完本服務時移除。支援軟體（包括任何第三方支援軟體）和遠端協助工具均屬諾頓衛復客或相關之第三方授權人和供應商所有，於本條款中得合稱為「支援軟體工具」。支援軟體工具會用來分析、診斷、解決較困難問題和（或）提供系統最佳化功能。您僅可將支援軟體工具視為本服務之一部分而使用或與本服務一同使用，不得用於其他目的。您選擇取得支援，即表示您同意允許賽門鐵克可使用為修復您的裝置而視為必要之任何支援軟體工具，包括遠端存取。您瞭解，如果在您的裝置上使用遠端存取，遠端服務結束後不會留下任何軟體，但可能會有 xml 或 flash 產生的報告。提供某些服務時，技術人員可能會安裝（須經您同意）為能於服務結束後持續向客戶提供部分有益服務（如定期掃描個人電腦）而設計的應用程式。您也瞭解，如果您選擇下載支援軟體工具而在您的裝置上安裝支援軟體工具，您即同意將根據載於 <http://www.norton.com/support-tools-terms>（下稱「支援軟體工具使用合約」）的諾頓衛復客支援軟體工具使用合約使用支援軟體工具。此時，您應於本服務完成支援後停止使用支援軟體工具並將其自您的裝置移除。

諾頓衛復客得（但並無義務）基於改善客戶服務、內部訓練和內部市場調查等目的而偵測和記錄本服務，包括電話交談和線上服務。您茲此授權准許諾頓衛復客得偵測和記錄本服務並使用或揭露為符合任何法律、法規或其他政府規定而必要或適當之任何資訊；向您或其他使用者提供本服務，並改良諾頓衛復客未來得向您提供之服務類型。您亦授權准許諾頓衛復客得將您的資訊以無法辨識您或任何人的個人身分的方式，與之前其他人的匿名資料加以結合，以改善本服務、供訓練、行銷和宣傳目的，或供其他營業目的之用。

(3) 服務說明，最低系統需求。

- (i) 諾頓衛復客應根據本條款提供下列服務。

- 一次型服務是指一次提供的付費服務（下稱「一次型服務」）。這類服務包括以下任一服務：
 - 間諜軟體和病毒移除服務：諾頓衛復客的服務代表會診斷個人電腦，確定電腦是否受到間諜軟體或病毒感染，並移除在您裝置上發現的間諜軟體或病毒。
 - 調整電腦：諾頓衛復客的服務能讓電腦性能最佳化，包括移除佔用記憶體、硬碟空間和計算能力的非必要檔案和電腦系統功能，並調整設定值以改進資料處理和上網速度。
 - 諾頓最終服務支援中心：Windows 10 作業系統協助：諾頓衛復客的服務有助於將您原本執行 Windows 7 或 8 作業系統的個人電腦升級至 Windows 10 作業系統，並協助移轉您的安全軟體和三個最重要的應用程式（視 Windows 10 作業系統相容性而定）。
 - 訂購服務是在一段期間內持續收費而使用不只一項服務的權利（下稱「訂購服務」）。這類服務包括以下任一服務：
 - 諾頓電腦維修專家 (Norton Ultimate Help Desk)：諾頓衛復客的服務專員將協助客戶診斷並解決個人電腦相關的問題。
 - 保證計畫讓客戶有權使用一項或多項服務，權利期限與客戶購買的安全產品的期限相同。這類計畫包括以下服務：
 - 病毒清除服務保障：諾頓衛復客的服務代表會在您的裝置受到間諜軟體或病毒感染時進行裝置診斷，並移除在您裝置上發現的間諜軟體或病毒。
 - 病毒清除服務保障(單次使用)：諾頓衛復客的服務代表會在您的裝置受到間諜軟體或病毒感染時進行裝置診斷，並移除在您裝置上發現的間諜軟體或病毒。您可於購買時所定義之此服務權利期間兌用一(次)這項服務。
 - 其他服務：諾頓衛復客得提供的其他服務。未於前文特別定義之其他服務適用的退費權應視本服務是否視為一次型服務或訂購服務而定。
- (ii) 部分裝置可能無法取得本服務，即使初步檢測時顯示您的連線符合資格或您裝置的環境適合。取得本服務必須有高速網路連線，取得本服務的最低系統需求如下：
- Windows XP 32 位元 (Service Pack 2 或更新版本) 專業版、家用版或 Media Center 2005
 - 500 MHz 中央處理器
 - 至少 512 MB 隨機存取記憶體
 - 500 MB 的可用硬碟空間
 - SuperVGA (800x600) 或更高解析度顯示卡
 - 您必須以系統管理員身份登入
 - Windows Vista 32 位元或 64 位元 (所有 Service Packs) Home Basic 版、Home Premium 版、Business 版或 Ultimate 版

- 1 GHz 中央處理器
- 至少 512 MB 隨機存取記憶體 (建議 1 GB)
- 500 MB (32 位元) 或 850 MB (64 位元) 的可用硬碟空間
- SuperVGA (800x600) 或更高解析度顯示卡
- 您必須以系統管理員身份登入
- Windows 7 32 位元或 64 位元 (所有 Service Packs) Home Basic 版、Home Premium 版、Business 版或 Ultimate 版
 - 1 GHz 中央處理器
 - 至少 512 MB 隨機存取記憶體 (建議 1 GB)
 - 500 MB (32 位元) 或 850 MB (64 位元) 的可用硬碟空間
 - SuperVGA (800x600) 或更高解析度顯示卡
 - 您必須以系統管理員身份登入
- Windows 8 32 位元 (所有 Service Packs) Home Basic 版、Home Premium 版、Business 版或 Ultimate 版
 - 1 GHz 中央處理器
 - 至少 512 MB 隨機存取記憶體 (建議 1 GB)
 - 500 MB (32 位元) 或 850 MB (64 位元) 的可用硬碟空間
 - SuperVGA (800x600) 或更高解析度顯示卡
 - 您必須以系統管理員身份登入
- Windows 10 (所有 Service Packs) Home 版或 Pro 版
 - 1 GHz 或更快的中央處理器
 - 1 GB (32 位元) 或 2GB (64 位元)
 - 16 GB (32 位元) 或 20 GB (64 位元) 的可用硬碟空間
 - Microsoft DirectX 9 圖形裝置附 WDDM 1.0 驅動程式
 - 800x600 解析度相容顯示器
 - 您必須以系統管理員身份登入
- Mac®
 - Mac OS X 10.5 和更高規格
 - 最低 256 MB 隨機存取記憶體
 - 客戶必須具備 Mac 系統管理員存取層級
 - Mac 必須有網路連線
- Android™
 - 作業系統版本 2.3 或更新版本 (必須已安裝 Google™ Play 應用程式)
- iOS®
 - 作業系統版本 6 或更新版本

- 諾頓最終服務支援中心的最低系統需求和其他需求：協助 Windows 10 作業系統
 - 最新版作業系統：Windows 7 SP1 或 Windows 8.1 更新版
 - 處理器：1 GHz 或更快或 SOC
 - 隨機存取記憶體：1 GB (32 位元) 或 2 GB (64 位元)
 - 硬碟空間：16 GB (32 位元) 或 20 GB (64 位元)
 - 顯示卡：DirectX 9 或更新版本附 WDDM 1.0 驅動程式
 - 800x600 解析度相容顯示器
 - 微軟帳號和網路連線
 - 高速網路連線以發揮升級至 Windows 10 作業系統最大效能
 - 外接硬碟 (硬碟機 (HDD)、固態硬碟機 (SSD)、快閃記憶體均可)，已設定之雲端帳號和 (或) 具備份功能之 Norton Security with Backup 訂購以備份重要檔案和內容 (需有足夠空間以便於本公司代理商將您升級至 Windows 10 作業系統前先備份的您所有相關檔案)

1.2. 商業合理努力

- (i) 諾頓衛復客應盡一切商業上合理努力，排除故障或解決您裝置的問題。針對一次型服務和訂購服務，如果諾頓衛復客無法解決您裝置的問題，您可能仍需根據購買服務的類型支付諾頓衛復客服務代表嘗試解決問題所花的時間。針對保證計畫，雖然諾頓衛復客會盡一切商業上合理努力解決問題，但您和賽門 鐵克均瞭解且同意，並非所有病毒都能透過本服務移除，且諾頓衛復客不保證一定能移除裝置上的所有病毒。
- (ii) 諾頓衛復客於提供服務過程中，得判斷問題是否超過本服務的範圍。諾頓衛復客得盡商業上合理努力將您引介至適當之其他資源；但諾頓衛復客無法將您直接移轉至其他資源。於適用法律准許範圍內，諾頓衛復客保留權利得自行斟酌決定而拒絕、暫緩或終止本服務的任何項目。

1.3. 一次型服務和訂購服務之服務可用性

- (i) 如果您並不是在自己所在的國家或區域購買服務，本服務未必一定能在您的時區或所在地提供服務。本服務有可能因為系統維護或並非諾頓衛復客可控制而發生的網路服務中斷而無法提供。但本公司將盡力維持任何系統維護或將服務中斷情況控制在最低程度。為能購買訂購服務，您的相關裝置在您購買訂購服務時必須為無病毒狀態 (由本公司認定)。若諾頓衛復客認定您的裝置受到病毒感染，諾頓衛復客得要求您先購買本服務之一項以清除您裝置的病毒感染，然後才能取得訂購服務。
- (ii) 若諾頓衛復客基於其自行商業判斷，認定您訂購服務之使用有 (a) 詐欺、(b) 惡意、(c) 違反本條款和條件、(d) 由您以外的人使用，或 (e) 用於登記系統以外的任何裝置或電腦系統等情況，諾頓衛復客保留權利得經通知而終止您的訂購服務。若諾頓衛復客終止您的訂購服務，諾頓衛復客會按比例退還您已為訂購服務支付的任何費用。僅限與最終服務支援中心相關時，單一電腦訂購計畫的訂購服務使用上限為每月一百八十 (180) 分鐘，多部

電腦訂購計畫則為每月二百一十 (210) 分鐘。訂購服務可能會有其他要求、上限和限制規定，視您購買的訂購層級而定。請至本網站查詢限制規定的相關資訊。

2. 您的責任

- 2.1. 基本責任。您同意，您是您裝置上軟體的合法授權持有人，且您使用本服務及網路應完全由您自行承擔風險。您選擇接受本服務，即表示您確認，您 (a) 能完全存取造成問題的您的軟硬體，且 (b) 已將可能會受到本服務影響的硬體上任何軟體或資料完整備份到另外的媒體上。您向諾頓衛復客提供的所有資訊都必須是正確資訊，包括您的姓名和地址，如適用時亦包括任何信用卡號或簽帳卡號、到期日或您向諾頓衛復客提供的任何其他付款資訊。您亦聲明，您授權諾頓衛復客得向您提供予諾頓衛復客的信用卡收取您同意的任何費用。
- 2.2. 解除責任。在適用法律准許範圍內，諾頓衛復客對於因本服務或諾頓衛復客和 (或) 其代表的任何行為或不行為 (包括疏失在內) 而產生的資料、程式遺失或復原，或失去系統或網路使用毋須負責任。若賽門 鐵克與您一同處理任何密碼或其他存取控制方面的問題，諾頓衛復客強烈建議您於本服務完成後立即重設 相關密碼。
- 2.3. 禁止移轉。本服務不可移轉。您不得代表任何第三人或有關任何並非您個人擁有之軟硬體而在與電腦服務公司或任何其他經銷或共享安排有關的情況下使用本服務。
- 2.4. 資料備份。在適用法律准許範圍內，諾頓衛復客不提供資料備份或復原服務。您應自行負責維持和備份儲存在您電腦和儲存媒體上的全部資訊、資料、文字或其他資料 (合稱「客戶資料」) 及軟體，之後才要求提供服務。儘管諾頓衛復客可提供合理協助以協助進行任何資料恢復，但您承認且同意任何時候因本服務而發生任何客戶資料、軟體或硬體遺失或損毀情況時，諾頓衛復客或其引介的合作廠商均毋須負責。諾頓衛復客不會為客戶備份未取得授權軟體且不支援其安裝。請務必取得所有必要軟體之授權版。在少數情況下諾頓衛復客可協助您在提供資料遷移服務前先將您的資料備份。然儘管有任何相反約定，諾頓衛復客不負責提供服務過程中發生或因為提供此等服務而造成的資料遺失、損壞或任何其他類型損失。您應負責您向諾頓衛復客提供以協助您執行資料備份所使用儲存裝置或媒體中的任何損毀檔案、備份失敗和 (或) 故障。
- 2.5. 啟動和兌用。視您購買的服務類型及您是自諾頓衛復客還是自授權轉售商購買本服務，您必須在指定期間內兌用購買的服務，且於兌用前，您可能必須先在指定期間內啟動您的服務，如有限兌用期間和退費權一節所概述。

3. 一次型服務和訂購服務各自的費用和保證

- 3.1. 一次型服務。本服務應一次提供。「一次」一詞是指服務是向客戶處理在您裝置上的單一狀況或問題，並包括七 (7) 天內針對同一狀況或問題的追蹤諮詢。本服務未必能成功達成目的，因為問題有可能超出我們透過遠端解決的能力。如果您自諾頓衛復客購買一次型服務，則適用以下保證：如果諾頓衛復客無法回答您的問題或無法解決您的技術問題，且您已遵守本條款規定您應盡之全部義務，則諾頓衛復客便不會向您收取此一次型服務的費用。如果您對諾頓衛復客提供的解決方

案仍有問題，且您在原本取得一次型服務當天後七（7）天內打電話聯絡諾頓衛復客，則諾頓衛復客會盡商業上合理努力試圖解決您的問題，不額外收費。如果這些努力都無法成功達成目的，諾頓衛復客會退還您對一次型服務支付的費用。如果您是購買自授權轉售商，您可利用第 6 條的詳細資料聯絡諾頓衛復客客戶服務部，詢問您購買的服務是否符合資格可自諾頓衛復客退費（扣除運費、處理費及任何適用之稅金，除非是在某些運費、處理費及稅金亦可退還的州和國家）。

3.2. 訂購服務。如果是訂購服務，適用費用將視您購買的訂購類型及訂購期間而定。除非您購買的是特別另行提供的特別版或試用版訂購服務，所有訂購服務均應支付一筆設定費。

3.3. 一次型服務和訂購服務的付款。您有意購買服務的適用費用可透過電話和（或）在本網站上提供報價。有關服務更新的費用，諾頓衛復客將事先通過電子郵件通知您包括更新價格、您的付款方式以及預計付款日期等相關資訊。一切與服務有關的費用將直接向您的信用卡或其他諾頓衛復客所接受的有效付款方式收費，且您同意支付您選擇服務適用的費用以及任何應繳納稅款。如果您透過本網站自諾頓衛復客購買本服務：(1) 您同意諾頓衛復客得向您的信用卡或您要求並經諾頓衛復客同意的其他有效付款機制收取應向諾頓衛復客支付的全部服務費用；(2) 除諾頓衛復客另行書面同意外，所有服務款項都必須在購買時支付，才能自諾頓衛復客取得任何服務；(3) 您同意，諾頓衛復客將保存您所輸入及使用的付款資訊，並使用該資訊結算並更新您的服務，以及建議您將來使用相同的付款資訊購買一切諾頓衛復客的產品及服務購買；以及(4) 您同意，諾頓衛復客得就應付但未付的任何金額收取月息 1.5%或法律准許之最高利息金額（以金額較低者為準）。您自轉售商 / 廠商購買本服務時應遵守轉售商 / 廠商的銷售條款。您授權諾頓衛復客向您的信用卡收取您的訂購服務費用，即表示您亦授權諾頓衛復客可持續向您的信用卡（或發卡機構通知諾頓衛復客已換發新卡時換發的卡片）收取訂購服務的全部相關費用，包括續約費用在內。如果您不希望續約您的訂購服務，您必須與諾頓衛復客聯絡；如果您不與諾頓衛復客聯絡，您之前選擇的訂購服務便會自動以諾頓衛復客當時的適用費用按您最初選擇的同樣訂購期間續約。

3.4. 退費。所有核准退費均僅限於您支付的金額，且須遵守所購買服務類型適用的有限兌用期間和退費權規定。請閱讀標題為「重要通知：有限兌用期間和退費權」一節。

4. 隱私權；資料保護

您造訪本網站時應適用本網站上出現可透過「隱私權政策」連結閱讀的諾頓衛復客隱私權政策。

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

您要求提供本服務時，會蒐集以下資訊並自您的裝置將資訊透過網路連線送至諾頓衛復客：

- 您要求提供本服務時向諾頓衛復客服務代表透過電話或您在諾頓衛復客線上介面輸入的資訊；及
- 您的裝置使用的作業系統和網路瀏覽器類型和版本。

在為您提供本服務過程中，如果有安裝支援軟體工具，則支援軟體工具會自您的裝置蒐集以下資訊並將資訊透過安全連線送至諾頓衛復客：

- 支援軟體工具掃描檔案、發現威脅和解決威脅等的數目；
- 發現威脅的類型；
- 支援軟體工具尚未解決的剩餘威脅的數目和類型；
- 是否啟動防火牆；
- 是否安裝、執行防毒軟體，及防毒軟體是否為最新版本；
- 瀏覽器資訊，包括安全和暫存檔設定；
- 有關作業系統、記憶體和磁碟空間的系統資訊、代理伺服器組態和支援軟體工具的目錄清單；
- 支援軟體工具判定的裝置安全狀態 (良好 / 尚可 / 不佳)；
- 已安裝程式和執行中程式資訊；及
- 應用程式紀錄檔和登錄資料。

以上所列的蒐集資訊全都是為了提供本服務所必要，包括分析、診斷、解決您遇到的問題，並最佳化諾頓衛復客產品和服務的功能。這類資訊可移轉至美國或其他國家的諾頓衛復客集團公司，而當地的資料保護法律所提供的保護可能不如您所在地區相關法律提供的保護（例如歐盟），但諾頓衛復客已採取步驟讓蒐集的資訊一旦移轉時也能獲得適當程度的保護。

若依法規定或法律許可時經執法官員要求時，或為回應傳票或其他法律文件時，諾頓衛復客可揭露蒐集到的資訊。為宣導網路安全風險的認識、偵測和預防網路安全風險，諾頓衛復客可與研究機構和其他軟體安全廠商分享特定資訊。諾頓衛復客亦可使用自資訊衍生的統計數據以追蹤和公開網路安全趨勢報告。

欲查詢諾頓衛復客隱私權政策詳細內容，請連結至：

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

5. 其他重要資訊

- 5.1. **免除保證責任。**於適用法律准許範圍內，諾頓衛復客明示排除任何類型的一切保證，無論明示或暗示，包括但不限於對適銷性、品質和特定用途之可適性或無侵權。於適用法律准許範圍內，諾頓衛復客不保證以下項目：(I) 本服務和 (或) 本網站一定能符合您的需求；或 (II) 本服務和 (或) 本網站一定不會中斷、一定能及時提供、安全或不會有錯誤；或 (III) 使用本服務和 (或) 本網站可能取得的結果一定精確或可靠；或 (IV) 您透過本服務和 (或) 本網站購買或取得的任何服務、產品或資訊的品質一定符合您的期望；或 (V) 本服務和 (或) 本網站的任何錯誤一定能改正；或 (VI) 所有病毒都能透過本服務清除。您透過使用本服務而下載或以其他方式取得之任何支援軟體工具、材料和 (或) 資料都是您自主決定的行為且風險由您自行負擔。支援軟體工具係按「現狀」提供，無任何保證，並且是根據支援軟體工具使用合約提供。諾頓衛復客不對第三人產品提供保證。

- 5.2. 責任限制。部份州和司法管轄區（包括歐洲經濟區會員國）禁止限制或排除隨附或衍生性損害賠償，所以您可能不適用以下限制或排除規定。於適用法律准許的最大範圍內且無論本約所載之任何補救是否無法達成其基本目的，對於以下各項賽門 鐵克均絕對不向您負責：(i) 任何特殊、衍生、間接或類似損害；或 (ii) 因提供服務而造成資料遺失或損毀、財產喪失或損壞、利益損失、收入損失、浪費管理與人員時間，即使已告知諾頓衛復客可能會發生這類損害。諾頓衛復客的責任絕不超過您對本服務支付的價格或五十美元（U.S. \$50.00）或等值適用貨幣（以價值較高者為準）。以下僅限澳洲客戶：《澳洲消費者保護法》（AUSTRALIAN CONSUMER LAW）對賽門鐵克附加如以下說明之特定消費者法定保證：(i) 不可排除、限制或修改；或 (ii) 只能在有限範圍內排除、限制或修改。本合約必須解讀為受《澳洲消費者保護法》約束。
- 5.3. 專有權。諾頓衛復客或其授權人或供應商持續擁有本服務、本網站、支援軟體工具中，以及與本服務相關或顯示的所有營業名稱、商標和服務標章中的全部專有權。您不應移除、污損或遮蓋在本服務上、納入其中或與其相關之任何諾頓衛復客所有權或商標告知和（或）聲明或其他專有權聲明。您不可對本服務的任何支援軟體工具執行逆向工程、逆向編纂或以其他方式使其成為人類可讀形式。
- 5.4. 不可抗力。諾頓衛復客因為無法預見的情況或因為超出其合理控制範圍的理由（包括但不限於天災、戰爭、暴動、禁運、民選政府或軍事政府行為、火災、水災、意外、罷工、鎖廠或運輸、設施、油料、能源、勞動或物資短缺）而發生任何無法履約情況時，均毋須負責。發生任何這類延遲情況時，在相關原因造成延遲或無法履約範圍內，諾頓衛復客均可免除責任。
- 5.5. 出口管制。您確認，本服務、支援軟體工作和相關技術資料和服務（合稱「管制技術」）可能須遵守美國進出口法律規定，尤其是《美國出口管理法規》（Export Administration Regulations, EAR），以及管制技術進入或再出口之任何國家的法律。您同意遵守一切相關法律，且出口任何管制技術時不會違反美國法律亦不會將其出口到必須取得出口許可或其他政府核准的任何禁止國家、實體或人員。所有賽門鐵克產品均禁止出口或再出口至古巴、北韓、伊朗、敘利亞和蘇丹，及受到相關貿易制裁的任何國家。您茲此同意，您不會出口或銷售任何管制技術而作為與化學、生物或核子武器或有能力遞送這類武器的飛彈、無人飛機或太空發射載具相關之使用。
- 5.6. 仲裁。本條款應適用於美國的客戶。您和諾頓衛復客同意，因與本條款相關之諾頓衛復客產品和服務所生或與其有任何關聯之任何爭議、索請或糾紛，均應由具約束力之仲裁或小額訴訟法院（而非一般司法管轄法院）進行裁決。與法院訴訟比較，仲裁較不正式。仲裁是透過中立仲裁人而非法官或陪審團裁決，證據開示的限制較法院為多，且受限於十分有限的法院審理。仲裁人可做出和法院同樣的損害賠償和救濟裁決。您接受本條款即表示您同意本條款之解釋與執行應以《美國聯邦仲裁法》（U.S. Federal Arbitration Act）為準據法，且您和諾頓衛復客各自拋棄接受陪審團審判或加入團體訴訟的權利。本仲裁規定於本條款終止後應持續有效。
- 如果您選擇進行仲裁，首先您應將您的書面訴求通知（下稱「訴求通知」）以掛號郵件寄給諾頓衛復客。向諾頓衛復客寄出的訴求通知應寄送至：General Counsel, NortonLifeLock Inc., 60 E. Rio Salado Pkwy STE 1000, Tempe, AZ 85281，且信封上應明顯載有「NOTICE OF CLAIM」（訴求通知）

字樣。訴求通知應包括您希望賽門 鐵克用來與您聯絡時使用的郵寄地址和電子郵件信箱。如果諾頓衛復客選擇進行仲裁，便會將書面訴求通知寄到您存檔紀錄中的帳單地址。無論是您或諾頓衛復客寄送，訴求通知都必須 (a) 說明訴求或爭議的性質和基礎；及 (b) 載明確定的損害賠償金額或其他欲尋求之救濟 (下稱「要求」)。

如果您和諾頓衛復客未於收到訴求通知後 30 天內解決訴求，則您或諾頓衛復客得開始仲裁程序或向小額訴訟法院提起訴求。您可以在網站 www.adr.org 下載或複製通知格式和提起仲裁申請書。如果您必須支付申請費，諾頓衛復客會在仲裁開始後立即向您補償您支付的申請費。仲裁將以美國仲裁協會 (American Arbitration Association, 簡稱「仲裁協會」) 的《商業仲裁規則》(Commercial Arbitration Rules) 和《消費者相關爭議補充程序》(Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes) (合稱「仲裁協會規則」) 按本條款修訂的規定為依據，並由仲裁協會舉行。仲裁協會規則和表格可在網站 www.adr.org 下載，或致電仲裁協會索取，電話 1-800-778-7879。仲裁人應受本條款約束。所有問題均由仲裁人裁決，包括關於本仲裁協議的範圍和執行力。除非諾頓衛復客與您另行合意，否則所有仲裁庭訊均應於您於您的訴求通知中提供的郵寄地址或 (如果您的訴求通知中沒有提供地址時) 您存檔紀錄中的帳單地址兩者之一的國家 (或行政區) 舉行。如果您的訴求金額不超過 10,000 美元，諾頓衛復客同意您可選擇是否按仲裁協會規則所規定，完全以向仲裁人提交文件方式、透過電話舉行庭訊，或親自參加庭訊方式進行仲裁。如果您的訴求超過 10,000 美元，則參加庭訊權應按仲裁協會規則判定。無論仲裁舉行方式為何，仲裁人均應做成周密思考的書面判斷，足以解釋仲裁判斷所根據的重要認定和結論。如果仲裁人向您做成的裁判金額大於諾頓衛復客於選出仲裁人之前以書面提出的和解金額 (或如果諾頓衛復客沒有在選出仲裁人之前表示願意和解)，則諾頓衛復客除了裁判金額外，還應向您支付 500 美元或裁判金額的 10% (以金額較高者為準)。除本條款中明示規定者外，所有申請、舉行仲裁和仲裁人費用的支付均應受到仲裁協會規則管轄。

您和諾頓衛復客同意各自均僅限以您或其個別身分而向對方提起訴求，而非以任何聲稱的集體訴訟程序或代表訴訟程序中的被告或集體訴訟成員身分向對方提起訴求。此外，除非您與諾頓衛復客均另行同意，否則仲裁人不得將多於一人的訴求與您的訴求結合，且不得以其他方式主持任何形式的代表訴訟程序或集體訴訟程序。若此特定條款經認定為無法執行時，則本仲裁條款應全部無效。仲裁人僅限對尋求救濟的個人當事人且僅限為提供該當事人個別訴訟證明為具正當理由之救濟而必要範圍內，做成對其有利之確認賠償請求權或假處分救濟裁決。

6. 一般約定

如果您位於北美洲或拉丁美洲，本條款應受美國加州法律管轄。否則，本條款應受英格蘭與威爾斯法律管轄。儘管有前述約定，本條款任何內容均不應減少您根據您所在管轄區內既有消費者保護法律或其他適用法律規定而得享有之任何權利。本條款是您與諾頓衛復客間有關本服務的完整合意，且應：(i) 取

代所有先前或當時有關其標的事項之口頭或書面溝通、提議與聲明；且 (ii) 優先於雙方之間任何報價、訂單、確認或類似通訊中任何牴觸條款或額外條款。本條款應於您違反本約所載任何條款時立即終止，且您應停止使用本服務。本條款所載的保證和損害賠償免責聲明和責任限制應於終止後持續維持效力。若您有關於本條款的任何疑問，或您因為任何理由想與諾頓衛復客聯絡 諾頓衛復客諾頓衛復客諾頓衛復客請前往您國家或地區的支援網站，請至以下網址查詢 <https://support.norton.com>。